

## INTISARI

Depo Farmasi Sitostatika merupakan pelayanan unggulan baru yang dimiliki RSUD Tugurejo Semarang. Terdapat masalah mengenai adanya pasien yang dirujuk karena keterbatasan sarana, tenaga medis, paramedis dan non medis; terdapat tuntutan masyarakat pada peningkatan mutu dan keselamatan pasien; dan diharapkannya perbaikan pemberian pelayanan yang bermutu, cepat, tepat dan efisien serta melihat tingginya peluang pelayanan onkologi berdasarkan tingginya jumlah penderita kanker di Jawa Tengah.

Rancangan penelitian ini adalah penelitian kuantitatif eksplanatori dengan pendekatan *cross sectional study*. Variabel yang digunakan pada penelitian ini ada 5 yaitu Kualitas Pelayanan, Citra, Kepuasan Pasien, Biaya Beralih Merek dan Loyalitas Pasien. Penelitian ini mengambil populasi yang berasal dari pasien Depo Farmasi Sitostatika RSUD Tugurejo Semarang sebanyak 260 orang responden. Penelitian ini dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner pada pasien kemudian data yang diperoleh dianalisis menggunakan *Structural Equation Modeling*.

Hasil penelitian ini adalah Citra berpengaruh positif pada Kualitas Pelayanan, Kualitas Pelayanan berpengaruh positif pada Kepuasan Pasien, Citra berpengaruh positif pada Kepuasan Pasien, Kualitas Pelayanan berpengaruh positif pada Loyalitas Pasien, Kepuasan Pasien berpengaruh positif pada Loyalitas Pasien, Biaya Beralih Merek memoderasi hubungan antara Kepuasan Pasien dan Loyalitas Pasien. Sedangkan Citra tidak berpengaruh pada Loyalitas Pasien karena nilai signifikansinya di atas 0,05. Kualitas Pelayanan merupakan faktor yang berperan paling kuat dalam mempengaruhi Loyalitas Pasien, dilihat dari nilai estimasinya yang paling besar dibandingkan variabel lainnya, sehingga semakin tinggi Kualitas Pelayanan maka semakin tinggi pula Loyalitas Pasien.

**Kata kunci :** kualitas pelayanan, citra, kepuasan pasien, biaya beralih merek, loyalitas pasien, SEM.

## ABSTRACT

Pharmaceutical cytostatics depot is a new flagship service owned Tugurejo Hospital Semarang. There are problems regarding the presence of patients referred to due to limited facilities, medical personnel, paramedics and non-medical; There are public demands on improving the quality and safety of patients; And the expected improvement of service delivery quality, fast, precise and efficient and see the high opportunities of oncology services based on the high number of cancer patients in Central Java.

The design of this research was explanatory quantitative research with cross sectional study approach. Variables used in this study there are 5, Quality of Service, Brand Image, Patient Satisfaction, Switching Cost and Patient Loyalty. This study took the population that came from the patient of Pharmaceutical Cytostatics Depot Tugurejo Hospital Semarang as many as 260 respondents. This research was conducted by distributing questionnaires to patients then the data obtained were analyzed using Structural Equation Modeling.

The result of this research is Brand Image have positive effect on Service Quality, Service Quality have positive effect on Patient Satisfaction, Brand Image have positive effect on Patient Satisfaction, Service Quality have positive effect on Patient Loyalty, Patient Satisfaction have positive effect on Patient Loyalty, Switching Cost moderate relationship between Patient Satisfaction And Patient Loyalty. Whereas Brand Image does not affect Patient Loyalty because its significance value is above 0.05. Service Quality is the factor that plays the most dominant role in influencing Patient Loyalty, judging from the estimation value of the largest compared to other variables, so the higher the Quality of Service then the higher the loyalty Patients.

**Keywords:** service quality, brand image, patient satisfaction, switching cost, patient loyalty, SEM.