

**~~PENGARUH SERVICE QUALITY TERHADAP BEHAVIOURAL
INTENTION MELALUI MEDIASI PATIENT SATISFACTION DI RUMAH
SAKIT SURABAYA INTERNASIONAL~~**

~~Nila Ayu Puspitasari~~

~~Fakultas Bisnis dan Ekonomika~~

~~nilaayu08@yahoo.com~~

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *Service Quality* terhadap *Behavioural Intention* melalui mediasi *Patient Satisfaction* di Rumah Sakit Surabaya Internasional. Penelitian ini dilakukan pada semua pasien yang pernah rawat jalan atau sedang melakukan perawatan dan pengobatan di Rumah Sakit Surabaya Internasional.

Pengolahan data dilakukan dengan menggunakan *Structural Equation Modeling* (SEM) dengan *software* Lisrel 8.70. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *non probability sampling* dengan jenis *convenience sampling*. Data diperoleh secara langsung dari responden yang memenuhi karakteristik populasi yang ditentukan dengan menyebarkan kuesioner. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 135 responden.

Hasil penelitian ini menunjukkan adanya pengaruh *Service Quality* terhadap *Behavioural Intention* melalui mediasi *Patient Satisfaction* di Rumah Sakit Surabaya Internasional.

Kata kunci : *Hospital Service Quality, Patient Satisfaction, Behavioural Intention.*

ABSTRACT

This study aims to know and analyze the influence Service Quality of Behavioural Intention from mediation effect of Patient Satisfaction in Rumah Sakit Surabaya Internasional.

This research using Structural Equation Modelling (SEM) with Lisrel 8.70 software. Sampling techniques used in this research are non probability sampling with this type of convenience sampling. Data collected directly from respondents who meet the specified characteristics of the population by distributing questionnaires. The samples used in this study was 135 respondents.

The results of this study showed the influence Service Quality of Behavioural Intention from mediation effect of Patient Satisfaction in Rumah Sakit Surabaya Internasional.

Key words : Hospital Service Quality, Patient Satisfaction, Behavioural Intention.