

INTISARI

Seiring dengan perkembangan industri jasa kesehatan di era globalisasi ini, tidak terlepas dari tuntutan untuk tetap memperhatikan kualitas pelayanannya. Berbagai upaya dilakukan untuk meningkatkan pembangunan kesehatan yang lebih berdaya guna dan efisien sehingga dapat menjangkau semua lapisan masyarakat. Banyaknya pesaing-pesaing baru yang bermunculan dalam industri jasa kesehatan, membuat rumah sakit "Jogja Indonesia Hospital" (JIH) dituntut untuk selalu mengedepankan kualitas layanan dan memiliki strategi yang jitu salah satunya dengan melakukan perbaikan yang berkaitan dengan dukungan fisik (*physical support*) dan personal penghubung (*contact personnel*) yang bisa diandalkan agar dapat bersaing dengan kompetitor, dan memiliki citra yang baik dimata pasien atau pelanggan sehingga mampu membentuk kepercayaan terhadap rumah sakit "JIH".

Responden dalam penelitian ini adalah pasien Rumah sakit "JIH" yang telah memenuhi kriteria sebanyak 125 responden. Metode pengumpulan datanya adalah melalui penyebaran kuesioner. Tujuan dari penelitian ini adalah menganalisis pengaruh dukungan fisik (*physical support*) dan personal penghubung (*contact personnel*) terhadap citra (*image*) dan kepercayaan pasien pada rumah sakit "JIH". Alat analisis yang digunakan adalah analisis jalur.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) Dukungan fisik (*Physical Support*) berpengaruh signifikan terhadap citra Rumah Sakit "JIH" (2) Personal penghubung (*contact personnel*) berpengaruh signifikan terhadap citra Rumah Sakit "JIH" (3) Dukungan fisik tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepercayaan pasien Rumah Sakit "JIH" (4) Personal penghubung (*contact personnel*) berpengaruh langsung secara signifikan terhadap kepercayaan pasien Rumah Sakit "JIH" (5) Citra rumah sakit berpengaruh langsung secara signifikan terhadap kepercayaan pasien Rumah Sakit "JIH".

Kata kunci: Dukungan Fisik, Personal Penghubung, Citra Rumah Sakit, Kepercayaan Pasien Rumah Sakit "JIH", Analisis Jalur.

ABSTRACT

The development of service industries in this era of globalization not apart of the demand service quality. Efforts were made to improve the health development more effective and efficient so as to reach all levels of society. many new competitors in the industry of medical service, making Jogja Indonesia Hospital (JIH) required to always prioritize quality of service and have a good strategy one with improvement related to physical support and contact personnel dependable that to compete with competitors and has the good image of mind the patient or customers, so as to build patient trust at "JIH".

Respondents in this research is patients "JIH" who have the criteria as much 125 respondents . Data method is distributing questionnaires . The purpose of this study was to analyze influence of the physical support and contact personnel toward image and patient trust at "JIH" . path analysis used in this research as a tool of analysis.

The result of analysis showed that: (1) Physical support was a significant direct influence on the hospital image at "JIH" (2) Contact personnel was a significant direct influence on the hospital image at "JIH" (3) Physical support no significant direct effect on the patient trust at "JIH" (4) Contact personnel was a significant direct influence on the patient trust at "JIH"(5) Hospital image was a significant direct on the patient trust at "JIH".

Keywords: *Physical Support, Contact Personnel, Hospital Image, Patient Trust At JIH Hospital, Path Analysis*