

ABSTRAK

Nama : Lili Nurlitasari
Program Studi : Magister Manajemen
Judul : Kualitas Layanan Berpengaruh Terhadap Kepuasan dan Loyalitas pasien di RS. Medika Permata Hijau

Kemampuan untuk memberikan kualitas layanan yang dapat memenuhi harapan pasien merupakan strategi yang sangat penting, untuk mencapai keunggulan kompetitif. Tujuan dari penelitian ini adalah, untuk mengetahui kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan dan loyalitas pasien rawat inap di Rumah Sakit Medika Permata Hijau. Populasi dalam penelitian ini adalah semua pasien yang pernah menjalani rawat inap. Metode penentuan sampel dilakukan dengan metode *purposive sampling* dengan jumlah responden sebanyak 170 orang responden. Pengujian hipotesis penelitian dengan menggunakan analisis *Structural Equation Modeling* (SEM) digunakan untuk mengevaluasi model analisa penelitian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan dan kepuasan pasien berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien. Akan tetapi penelitian ini juga menunjukkan bahwa tidak ada hubungan antara kualitas layanan dan loyalitas pasien. Dari penelitian disarankan agar rumah sakit dapat meningkatkan kualitas pelayanan sehingga didapatkan peningkatan kepuasan pelanggan yang secara langsung akan meningkatkan loyalitas pasien. Implikasi praktis dari hasil penelitian ini adalah dapat digunakan sebagai acuan oleh pihak manajemen rumah Sakit Medika Permata Hijau, untuk meningkatkan kinerja kualitas pelayanan rawat inap berdasarkan 33 indikatornya.

Kata kunci : Kualitas layanan, Kepuasan, loyalitas

ABSTRACT

Name : Lili Nurlitasari
Study program : Master of Management
Title :Service Quality Satisfaction and Loyalty Influential patient
in the Medika Permata Hijau Hospital

The ability to provide quality services to meet the expectations of patients is a very important strategy to achieve competitive advantage. The aim of this study was to determine the quality of an effect on satisfaction and loyalty inpatients in Medika Permata Hijau Hospital. The population in this study were all patients who have been hospitalized. Methods of sampling done by purposive sampling method with the number of 170 respondents. Research hypothesis testing using analysis of *Structural Equation Modeling* (SEM) was used to evaluate research analysis model.

The results showed that the quality of care and patient satisfaction positive and significant impact on patient loyalty. However, this study also showed that there was no relationship between quality of service and patient loyalty. The research suggested that hospitals can improve the quality of service to obtain customer satisfaction improvement that will directly improve patient loyalty. The practical implications of this research is that it can be used as a reference by the management of Medika Permata Hijau Hospital, to improve the performance quality of inpatient services is based on 33 indicators.

Keywords: Quality services, satisfaction, loyalty