

ABSTRAK

Banyak bermunculan rumah sakit baru setiap tahunnya, meningkatnya jumlah komplain pasien rawat jalan terhadap pelayanan rumah sakit sehingga terjadi penurunan jumlah kunjungan pasien rawat jalan dan pasien akan beralih ke rumah sakit-rumah sakit baru untuk mendapatkan pelayanan. Alasan tersebut akan mempengaruhi pendapatan rumah sakit. Dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien, pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien dengan mediasi kepuasan serta untuk melihat pengaruh kepuasan pasien terhadap loyalitas. Penelitian ini menggunakan kuesioner tertutup dengan mengambil pasien rawat jalan sebagai responden, dengan menggunakan analisis Structural Equation Model, dengan variabel kualitas pelayanan, kepuasan dan loyalitas pasien. Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien, kualitas pelayanan juga berpengaruh terhadap loyalitas pasien dengan mediasi kepuasan dan kepuasan mempengaruhi loyalitas pasien. Untuk mempertahankan agar pasien kembali berobat dan mengurangi komplain karena pasien puas dengan pelayanan, maka harus ditingkatkan kualitas pelayanan rumah sakit termasuk pemeliharaan gedung, alat-alat kedokteran serta kualitas dokter, perawat dan petugas rumah sakit lainnya.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien, Loyalitas Pasien

ABSTRACT

Many new hospitals emerge every year. The number of complaints among outpatients against the hospital's service leads to the decreased number of outpatient visit and the patients switching to new hospitals to get service. These reasons affect the hospital's income. This research aimed to find out the effect of service quality on patient satisfaction, the effect of service quality on patient loyalty mediated with satisfaction, and the effect of job satisfaction on loyalty. This study employed close-ended questionnaire with inpatients as the respondent using Structural Equation Model, with service quality, satisfaction, and patient loyalty variables. From the result of research, it could be concluded that service quality affected patient satisfaction, service quality affected patient loyalty as well mediated with satisfaction, and satisfaction affected patient loyalty. To make the patient keep returning to have medication and to reduce complaint due to patient's satisfaction with service, the service quality of hospital should be improved including the maintenance of building and medicinal tools, and the quality of physicians, nurses, and other hospital personnel.

Keywords: *Service Quality, Patient Loyalty, Patient Satisfaction*