

ABSTRAK

ANALISIS MUTU PELAYANAN KESEHATAN DAN KEPUASAN PASIEN TERHADAP LOYALITAS PASIEN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT NIRMALA KOTA KEDIRI

Oleh:

Khabib Khoirul Hudi

Loyalitas pelanggan suatu variabel endogen yang disebabkan oleh kombinasi dari kepuasan pelanggan sehingga loyalitas pelanggan merupakan fungsi dari kepuasan pelanggan, jika hubungan antara kepuasan pelanggan dengan loyalitas pelanggan adalah positif, maka kepuasan pelanggan yang tinggi akan meningkatkan loyalitas pelanggan. Tujuan penelitian ini untuk menganalisis pengaruh mutu pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien rawat jalan di Rumah Sakit Nirmala Kota Kediri. Desain penelitian ini adalah penelitian kuantitatif observasional dengan pendekatan *cross sectional* dengan fokus penelitiannya diarahkan untuk akan menganalisis pengaruh mutu pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien rawat jalan di Rumah Sakit Nirmala Kota Kediri. Jumlah populasi sejumlah 85 responden dan sampel sebanyak 70 responden yang diambil dengan teknik *Simple Random Sampling*. Hasil temuan didapatkan bahwa sebagian besar responden menilai mutu pelayanan kategori baik sebanyak 55 responden (78,6%). Hampir seluruh responden menilai kepuasan kategori sangat puas sebanyak 66 responden (94,3%). Sebagian besar responden memiliki loyalitas kategori tinggi sebanyak 55 responden (78,6%). Berdasarkan hasil analisis *Regresi Linear* menunjukkan bahwa nilai *p-value* $0,000 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima jadi disimpulkan bahwa secara simultan ada pengaruh mutu pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien rawat jalan di Rumah Sakit Nirmala Kota Kediri dengan besaran pengaruh 71,8%. Pasien yang menerima layanan berkualitas tinggi cenderung lebih puas dan menunjukkan loyalitas yang lebih besar, seperti kembali untuk mendapatkan layanan di masa depan dan merekomendasikan rumah sakit kepada orang lain. Kepuasan pasien bertindak sebagai mediator penting antara mutu pelayanan dan loyalitas, memperkuat hubungan antara pengalaman layanan yang positif dan kesetiaan pasien.

Kata Kunci : Kepuasan, Loyalitas & Mutu Pelayanan

ABSTRACT**ANALYSIS OF HEALTH SERVICE QUALITY AND PATIENT
SATISFACTION TOWARDS OUTPATIENT PATIENT LOYALTY AT
NIRMALA HOSPITAL, KEDIRI CITY****By:****Khabib Khoirul Hudi**

Customer loyalty is an endogenous variable caused by a combination of customer satisfaction so that customer loyalty is a function of customer satisfaction, if the relationship between customer satisfaction and customer loyalty is positive, then high customer satisfaction will increase customer loyalty. The purpose of this study was to analyze the effect of health service quality and patient satisfaction on outpatient loyalty at Nirmala Hospital, Kediri City. The design of this study was an observational quantitative study with a cross-sectional approach with the focus of the study directed at analyzing the effect of health service quality and patient satisfaction on outpatient loyalty at Nirmala Hospital, Kediri City. The population was 85 respondents and a sample of 70 respondents was taken using the Simple Random Sampling technique. The findings showed that most respondents rated the quality of service in the good category as many as 55 respondents (78.6%). Almost all respondents rated satisfaction in the very satisfied category as many as 66 respondents (94.3%). Most respondents had high category loyalty as many as 55 respondents (78.6%). Based on the results of the Linear Regression analysis, it shows that the p-value is $0.000 < 0.05$, so H_0 is rejected and H_1 is accepted, so it is concluded that simultaneously there is an influence of health service quality and patient satisfaction on outpatient loyalty at Nirmala Hospital, Kediri City with an influence of 71.8%. Patients who receive high-quality services tend to be more satisfied and show greater loyalty, such as returning for future services and recommending the hospital to others. Patient satisfaction acts as an important mediator between service quality and loyalty, strengthening the relationship between positive service experiences and patient loyalty.

Keywords: Satisfaction, Loyalty & Service Quality