

## INTISARI

Edi Sukarman. 2015. Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Loyalitas Pasien Yang Dimediasi Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas III di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Moewardi. Program Studi D-IV Analis Kesehatan, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Setia Budi.

Loyalitas pasien adalah faktor penting yang menentukan kelanjutan operasional sebuah institusi termasuk rumah sakit. Memelihara loyalitas pelanggan lebih rendah biayanya dari pada mendapatkan pelanggan baru. Oleh karena itu loyalitas pasien merupakan kunci sukses keberlangsungan sebuah rumah sakit. Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh mutu pelayanan kesehatan terhadap loyalitas pasien dengan mediasi kepuasan pasien rawat inap kelas III di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Moewardi.

Populasi penelitian adalah pasien rawat inap kelas III Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Moewardi. Penelitian dilakukan dengan metode survei dengan sampel berukuran 200 responden. Teknik penyampelan yang digunakan adalah *Purposive Sampling*. Data dianalisis dengan analisis regresi bertingkat (*hierarchycal regression*).

Hasil analisis data menyimpulkan mutu pelayanan berpengaruh signifikan pada loyalitas pasien, mutu pelayanan berpengaruh signifikan pada kepuasan pasien, kepuasan pasien berpengaruh signifikan pada loyalitas pasien dan kepuasan pasien memediasi mutu pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap loyalitas pasien.

Kata kunci : Mutu Pelayanan, kepuasan, loyalitas pasien.

## ABSTRACT

Edi Sukarman. 2015. The Effect of Healthcare Service Quality on Patient's Loyalty Mediated by Inpatients Satisfaction of Class III at Dr. Moewardi Public Hospital (RSUD Dr. Moewardi). The Study Program of D-IV in Health Analyst. The Faculty of Health Sciences. Setia Budi University.

Patient loyalty is a main determining factor in sustaining the operation of an institution, including a hospital. Maintaining customer loyalty requires lower cost than finding a new customer. Hence, patient loyalty is a key factor for the sustainability of a hospital operation. This research aims at examining the influence of health service quality on patient loyalty mediated by satisfaction of inpatients in Class III at Dr. Moewardi Public Hospital (RSUD Dr. Moewardi).

The populations in this research were inpatients in Class III in Public Hospital of Dr. Moewardi. This research was carried out by applying survey method with 200 respondents as the samples. The sampling technique used was *purposive sampling*. The data were analyzed with hierarchical regression analysis.

The results of data analysis conclude that service quality contributes significantly to patient loyalty, the service quality puts significant effects on patient satisfaction, patient satisfaction has significant effect on patient loyalty, and patient satisfaction mediating the quality of service partially affects patient loyalty.

**Keywords:** the quality of service, satisfaction, patient loyalty.