

## INTISARI

**NOVRIANTO, K, Z. 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Rawat Jalan Di RSUD. Dr. Moewardi Surakarta. Program Studi D-IV Analis Kesehatan. Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Setia Budi.***

---

Kualitas pelayanan kesehatan merupakan faktor penting yang dapat membantu terbentuknya niat untuk loyal dalam membeli suatu jasa rumah sakit itu kembali. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien rawat jalan RSUD. Dr. Moewardi Surakarta.

Penelitian ini menggunakan metode *non probability sampling* dengan teknik *purposive sampling*. Kriteria sampel yang dimasukkan kedalam penelitian ini adalah pasien yang berobat lebih dua sekali. Sampel untuk uji coba kuesioner sebanyak 40 responden dan 200 sampel untuk penelitian. Data yang diperoleh dianalisis dengan menggunakan metode program SPSS. Analisis data yang dilakukan berupa uji deskriptif, uji validitas dan reliabilitas, uji koefisien regresi linear berganda.

Berdasarkan hasil uji koefisien regresi linear secara sendiri-sendiri (parsial) menunjukkan bahwa *kualitas pelayanan* tidak berpengaruh terhadap *loyalitas pasien* rawat jalan di RSUD. Dr. Moewardi Surakarta. Begitu pula dengan hasil Uji *F* pada uji koefisien regresi secara bersama-sama (simultan) juga tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan.

---

**Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Loyalitas Pasien.**

## ABSTRAK

**Novrianto, K, Z. 2016. The Influence of The Quality of Health Services on Loyalty Outpatients at Dr. Moewardi Regional Public Hospital of Surakarta. The Study Program of Four-Year Diploma (D-IV) in Medical Laboratory Technology. The Faculty of Health Sciences. Setia Budi University.**

---

The quality of health service care is an important factor that can help the formation of intent to loyal in purchasing of hospital services it back. The purpose of this study was to examine the effect of service quality on loyalty outpatient in Dr. Moewardi Regional Public Hospital of Surakarta.

This study uses a non-probability sampling technique by purposive sampling method. Samples were incorporated into the study are patients treated more than two once. Samples for testing the questionnaire by 40 respondents and 200 samples for research. Data were analyzed using SPSS. The data analysis and reliability, multiple linear regression coefficient test.

Based on the test results of the linear regression coefficient of the linear regression coefficient individually (partial) showed that quality of service does not affect the loyalty of outpatients in Dr. Moewardi Surakarta Hospital. Similarly, the F test results on the regression coefficients together (simultaneously) also did not show a significant effect.

---

**Keywords : The Quality Of Health Services, Patient Loyalty.**