

## ABSTRAK

Tingkat pendidikan masyarakat yang semakin membaik menimbulkan kecenderungan untuk menuntut pelayanan yang lebih baik. Keberadaan Rumah Sakit baik swasta maupun milik pemerintah serta munculnya klinik – klinik kesehatan menyebabkan terjadi persaingan yang ketat dalam menyediakan jasa dan peningkatan kualitas pelayanan kesehatan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan loyalitas pasien di RSUD Sampang.

Desain dalam penelitian ini adalah analitik dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi adalah pasien rawat inap sebesar 400 orang dengan besar sampel 77 responden. Pengambilan sampel dengan cara *simple random sampling*. Variabel independen adalah mutu pelayanan kesehatan dan variabel dependen adalah loyalitas pasien. Pengumpulan data menggunakan kuesioner. Data dianalisis menggunakan uji korelasi *Rank spearman* dengan  $\alpha : 0,05$ .

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden (55,8%) menyatakan mutu pelayanan kesehatan baik dan sebagian besar responden (72,7%) menyatakan sangat loyal. Hasil uji statistik dengan menggunakan uji korelasi *Rank spearman* didapatkan hasil  $r = 0,025 < 0,05$  sehingga  $H_0$  ditolak yang berarti ada hubungan antara mutu pelayanan kesehatan dengan loyalitas pasien di RSUD Sampang.

Semakin tinggi penilaian terhadap mutu pelayanan semakin loyal responden terhadap RSUD Sampang. Sehingga perlu secara terus menerus meningkatkan mutu pelayanan karena berdampak sangat positif bagi rumah sakit dan mampu menjadi alat promosi yang baik bagi rumah sakit yaitu dengan merekomendasikan kepada orang lain.

**Kata kunci : Mutu, pelayanan, loyalitas, pasien**