

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh 1) kualitas layanan terhadap kepuasan pasien, 2) kepuasan pasien terhadap loyalitas, 3) kualitas layanan terhadap loyalitas, dan 4) kepuasan memediasi hubungan antara kualitas layanan dengan loyalitas. Data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh dari jawaban 220 responden. Alat analisis data menggunakan analisis jalur (path analysis). Hasil pengujian instrumen menyimpulkan bahwa semua variabel valid dan reliable sebagai alat pengumpulan data. Hasil analisis data didapatkan bahwa: 1) kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien, 2) kepuasan pasien berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas, 3) kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas, dan 4) kepuasan berpengaruh positif hubungan antara kualitas layanan dengan loyalitas.

Kata Kunci: Kualitas Perawatan, Loyalitas, Kepuasan Pasien.