

**Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Dan Citra Rumah Sakit
Terhadap Loyalitas Pasien Dengan Tingkat Kepuasan Pasien
Sebagai Variabel Mediasi**

Abstrak

Loyalitas dianggap masih menjadi isu yang sangat penting bagi semua pihak, baik bagi praktisi maupun akademisi. Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui peranan kepuasan pasien sebagai variabel mediasi antara kualitas pelayanan dan citra rumah sakit terhadap loyalitas pasien. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh pasien di RSUD Sungai Dareh Dharmasraya yang pernah berkunjung dan mendapatkan pelayanan kesehatan selama periode November 2019 – Januari 2020. Metode penarikan sampel yang digunakan adalah teknik *purposive sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 80 orang responden. Hasil penelitian ini menemukan bahwa kualitas pelayanan dan citra rumah sakit berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien, selanjutnya kepuasan pasien terbukti memiliki pengaruh positif terhadap loyalitas pasien. Temuan terakhir bahwa kepuasan pasien memediasi hubungan antara kualitas pelayanan dan citra rumah sakit dengan loyalitas pasien.

Kata kunci: Loyalitas Pasien, Kepuasan Pasien, Kualitas Pelayanan dan Citra Rumah Sakit

The Influence of the Quality of Health Services and Hospital Image on Patient Loyalty with the Level of Patient Satisfaction as a Mediating Variable

Abstract

Loyalty is still considered a very important issue for all parties, both practitioners and academics. This research was conducted with the aim to determine the role of patient satisfaction as a mediating variable between service quality and hospital image of patient loyalty. The population used in this study were all patients in RSUD Sungai Dareh Dharmasraya who have visited and received health services during the November 2019 – January 2020 period. The sampling method used was purposive sampling technique with a total sample of 80 respondents. The results of this study found that the quality of service and the image of the hospital effect on patient satisfaction, patients satisfaction is proven to have a positive effect on patient loyalty. Recent findings that patient satisfaction mediates the relationship between service quality and hospital image with patient loyalty.

Keywords: Patient Loyalty, Patient Satisfaction, Service Quality and Hospital Image