

## **ABSTRAKSI**

### **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PASIEN YANG DIMEDIASI OLEH KEPUASAN PASIEN DI RSUD PLOSO JOMBANG**

**NUR DWI RIYANA**

Komisi Pembimbing: Dr. Abdul. Rohim,SE.,M.Si

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menjelaskan pengaruh kepuasan pasien memediasi hubungan antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien di RSUD Ploso Jombang. Bentuk penelitian eksplanatory, dengan menggunakan skala pengukuran Likert, sampel yang digunakan sebanyak 95 sampel, metode pengumpulan data dengan cara wawancara dan angket. Analisis data menggunakan analisis deskriptif, analisis regresi mediasi, uji hipotesis, dan uji mediasi sobel.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) Kualitas pelayanan mampu meningkatkan loyalitas pasien RSUD Ploso Jombang. (2) Kualitas pelayanan mampu meningkatkan kepuasan pasien RSUD Ploso Jombang. (3) Kepuasan pasien mampu meningkatkan loyalitas pasien di RSUD Ploso Jombang. (4) Peran mediasi kepuasan pasien pada hubungan kualitas pelayanan dengan loyalitas pasien berpengaruh signifikan. Saran penelitian selanjutnya, agar dapat menggambarkan kualitas pelayanan pada rumah sakit umum di kabupaten jombang secara menyeluruh perlu dilakukan penelitian dengan menggunakan sampel yang lebih besar dan dalam jangka waktu penelitian yang lebih panjang.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Loyalitas Pasien, dan Kepuasan Pasien