

## **ABSTRAK**

### **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN LOYALITAS TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DIPUSKESMAS KAPAN KECAMATAN MOLLO UTARA**

Salah satu hal penting untuk mendapatkan konsumen yang loyalitas diperlukan strategi dan pelayanan yang baik yang membuat konsumenn merasa terpuaskan dan tetap setia menggunakan produk tersebut serta harga yang wajar sehingga nantinya konsumen dapat mempercayai produk yang digunakan tersebut yang kemudian akan membuat suatu loyalitas dari para konsumen. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan loyalitas terhadap kepuasan pasien rawat inap dipuskesmas kapan.

Konsep penelitian dalam skripsi ini adalah kualitas pelayanan, loyalitas, dan kepuasan pasien. Menurut (Spillane & Hafid, 2015) menyatakan bahwa kepuasan adalah suatu keadaan di mana keinginan dan harapan pelanggan atau pasien dipenuhi. Suatu pelayanan akan dinilai memuaskan apabila pelayanan dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Menurut Tjiptono (2014) menyatakan bahwa pasien merupakan konsumen yang penting dan untuk menjamin kepuasan pasien maka sangat perlu adanya pelayanan yang berkualitas tinggi sesuai dengan keinginan pasien. Menurut Tjiptono dan Chandra (2012 ;77) menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan, baik buruknya kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan penyedia jasa memenuhi harapan pelanggan.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif populasi sekaligus sampel dalam penelitian ini adalah pengaruh kualitas pelayanan dan loyalitas terhadap kepuasan pasien rawat inap dipuskesmas kapan yang berjumlah 30 orang. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner pada responden, kemudian data dianalisis menggunakan teknik uji regresi linear berganda Uji t dan Uji F yang dilakukan dengan menggunakan program spss. Dari hasil penelitian, dalam analisis pendahuluan yang menggunakan analisis deskriptif persentase diketahui bahwa kualitas pelayanan pada kepuasan pasien rawat inap berada pada kategori tertinggi dengan nilai rata-rata 91,88 dan loyalitas berada pada kategori tertinggi dengan nilai rata-rata 81,67 dan kepuasan pasien berada pada kategori tertinggi dengan nilai rata-rata 92,06. indikator dari masing-masing variabel tersebut juga dideskripsikan dengan bantuan tabel distribusi frekuensi.

Berdasarkan hasil uji analisis regresi linear berganda menggunakan SPSS dengan hasil nilai konstantan b sebesar 0,420 Hasil Uji t menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien ( $t$ -hitung 4,002 > nilai  $t$ -tabel 2,05183); loyalitas berpengaruh terhadap kepuasan pasien ( $t$ -hitung 0,243 > nilai  $t$ -tabel 2,389); kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien ( $t$ -hitung 4,002 > nilai  $t$ -tabel 2,05183). Sedangkan hasil uji F menunjukkan bahwa secara simultan kualitas pelayanan, dan loyalitas berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap dipuskesmas kapan kecamatan mollo utara dengan nilai  $F$ -hitung 23,718 >  $F$ -tabel = 0,35

***Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Loyalitas, Kepuasan Pasien Rawat Ina***