

ABSTRAK

Dalam penelitian ini yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit H. Adam Malik Medan”, penulis meneliti apakah ada hubungan yang positif antara kualitas jasa dan kepuasan dengan loyalitas pasien rawat jalan rumah sakit H. Adam Malik Medan.

Tujuan Penelitian ini adalah untuk mengetahui: Kualitas pelayanan rawat jalan yang diterapkan di Rumah Sakit H. Adam Malik Medan, Kepuasan pasien terhadap loyalitas Rumah Sakit H. Adam Malik Medan, dan Besar pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien rawat jalan dan rawat inap Rumah Sakit H. Adam Malik Medan.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dan verifikatif melalui pendekatan survey. Metode pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah dengan metode *probability sampling*, yaitu suatu teknik penarikan sampel yang memberikan kesempatan yang sama pada setiap anggota populasi untuk terpilih menjadi sampel. Dengan ukuran populasi (N) = 41024, maka jumlah pasien rawat inap yang akan dijadikan responden dihitung menggunakan rumus Slovin (Suliyanto, 2006:100) jumlah responden penelitian ini dengan tingkat kesalahan sebesar 10% (tingkat kepercayaan 90 %) adalah 100 responden.

Berdasarkan hasil perhitungan korelasi rank spearman didapat sebesar 0,766 artinya variabel kualitas pelayanan (X_1), dan kepuasan (X_2) memiliki keeratan hubungan yang kuat dengan Loyalitas Pasien (Y) Rawat Jalan Rumah Sakit H. Adam Malik Medan. Perhitungan koefisien determinasi dalam persen diperoleh hasil sebesar 58,6%, artinya variabel kualitas pelayanan (X_1), dan kepuasan (X_2) mempunyai pengaruh terhadap loyalitas pasien, sebesar 58,6% dan sisanya 41,4% dipengaruhi oleh faktor lain. Dari hasil pengujian hipotesis diperoleh bahwa nilai F_{hitung} (68,740) > F_{tabel} (3, 232) artinya H_0 ditolak dan H_a diterima. Dengan demikian kualitas pelayanan (X_1), dan kepuasan (X_2) berpengaruh positif terhadap loyalitas pasien (Y) Rawat Jalan Rumah Sakit H. Adam Malik Medan.

Kata Kunci: kualitas, kepuasan, loyalitas, pelayanan