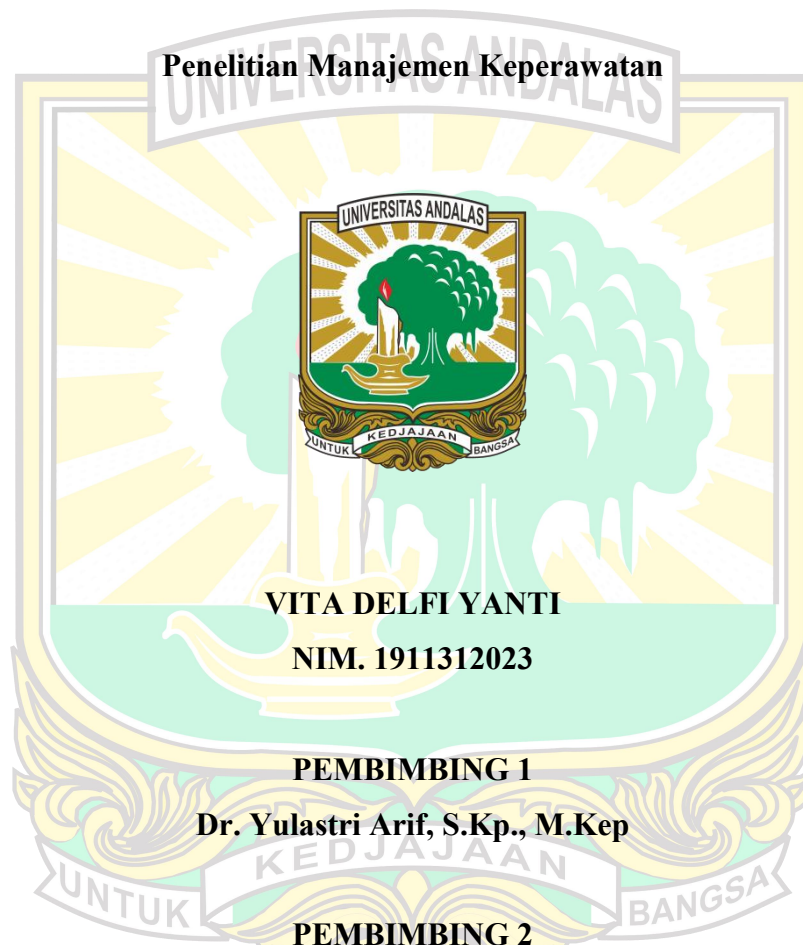


**SKRIPSI**

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN LOYALITAS  
DI MEDIASI OLEH KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN  
RSUD Dr. ACHMAD MOCHTAR  
BUKITTINGGI  
2023**



**Penelitian Manajemen Keperawatan**

**VITA DELFI YANTI  
NIM. 1911312023**

**PEMBIMBING 1**

**Dr. Yulastri Arif, S.Kp., M.Kep**

**PEMBIMBING 2**

**Ns. Dally Rahman, M.Kep.,Sp.Kep.MB**

**FAKULTAS KEPERAWATAN  
UNIVERSITAS ANDALAS  
JULI 2023**

FAKULTAS KEPERAWATAN  
UNIVERSITAS ANDALAS  
JULI, 2023

Nama : Vita Delfi Yanti  
NIM : 19113102023

Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Loyalitas  
di Mediasi oleh Kepuasan Pasien Rawat Jalan  
RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi

**ABSTRAK**

Loyalitas pasien merupakan salah satu hal yang dibutuhkan oleh rumah sakit. Namun, banyak rumah sakit yang gagal menciptakan pasien yang loyal. Loyalitas pasien dapat disebabkan oleh berapa faktor seperti kualitas pelayanan dan kepuasan pasien. Loyalitas pasien dapat terjadi dengan adanya kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan dengan loyalitas di mediasi oleh kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi. Penelitian dilakukan dari bulan Februari-Juli 2023. Jenis Penelitian yang digunakan adalah *cross sectional study*. Metode sampel yang digunakan adalah dengan teknik *non probability sampling* dengan jenis *purposive sampling* dengan jumlah responden 103 orang. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner yang terdiri dari kuesioner kualitas pelayanan, kuesioner kepuasan pasien, dan kuesioner loyalitas pasien. Variabel pada penelitian ini terdiri dari variabel dependen yaitu loyalitas pasien, variabel independen yaitu kualitas pelayanan, dan variabel mediasi yaitu kepuasan pasien. Metode analisis data dari penelitian ini adalah *Structural Equation Modelling* (SEM) dengan menggunakan SmartPLS 3.0. Hasil Penelitian hubungan kualitas pelayanan dengan loyalitas di mediasi oleh kepuasan pasien rawat jalan menunjukkan bahwa kepuasan pasien memediasi secara parsial hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien ( $p \text{ value}=0,044$ ,  $VAF=21,1\%$ ). Rumah sakit diharapkan terus meningkatkan loyalitas dan kepuasan pasien melalui peningkatan kualitas pelayanan, peningkatan rasa empati dan daya tanggap petugas layanan dan tenaga kesehatan dalam melayani pasien, setiap keluhan yang disampaikan pasien kepada rumah sakit segera direspon agar tidak ada pasien yang dikecewakan, sehingga dapat menciptakan loyalitas pasien.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien, Loyalitas Pasien

Daftar Pustaka : 57 (2008-2023)

FACULTY OF NURSING  
ANDALAS UNIVERSITY  
JULY, 2023

Name : Vita Delfi Yanti  
Student ID Number : 1911312023

*Relationship between Service Quality and Loyalty  
Mediation By Outpatient Satisfaction  
RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi*

**ABSTRACT**

*Patient loyalty is one of the things needed by the hospital. However, many hospitals fail to create loyal patients. Patient loyalty can be caused by several factors such as service quality and patient satisfaction. Patient loyalty can occur with patient satisfaction with service quality. This study aims to determine the relationship between service quality and loyalty mediated by outpatient satisfaction at RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi. The research was conducted from February to July 2023. The type of research used was a cross-sectional study. The sampling method used was a non-probability sampling technique with purposive sampling with a total of 103 respondents. Data were collected using a questionnaire consisting of a service quality questionnaire, a patient satisfaction questionnaire, and a patient service loyalty questionnaire. The variables in this study consisted of the dependent variable, namely patient loyalty, the independent variable, namely service quality, and the mediating variable, namely patient satisfaction. The data analysis method of this study is Structural Equation Modeling (SEM) using SmartPLS 3.0. The results of this research show that the relationship between service quality and loyalty is mediated by outpatient satisfaction. It shows that patient satisfaction partially mediates the relationship between service quality and patient satisfaction ( $p$ -value = 0.044, VAF = 21.1%). Hospitals are expected to continue to increase patient loyalty and satisfaction through improving service quality, and increasing empathy and responsiveness of service workers and health workers in serving patients, every complaint submitted by patients to the hospital is immediately responded to so that no patient is disappointed, to create loyalty patient.*

*Keywords : Service Quality, Patient Satisfaction, Patient Loyalty*

*Bibliography : 57 (2008-2023)*