

ABSTRACT

This research is meant to find out the influence of service quality to the patient loyalty, to find out the influence of service quality to the patient satisfaction, to find out the influence of service quality to the patients loyalty with the patient satisfaction of BPJS as the intervening variable at Rumah Sakit Islam Jemursari.

The sample collection method has been done by using non probability sampling method i.e. purposive sampling which is gives it to the respondents which meet the criteria. The determination of samples has been done by using the slovin formula and 100 respondents have been obtained as samples. The population is all patients of BPJS users at hospital who have used it more than once. The analysis technique has been done by using path analysis.

The result of t test has been done by using goodness of fit to show that service quality has positive and significant influence to the patient loyalty, service quality has positive and significant influence to the patient satisfaction, service quality has significant influence to the patient loyalty, service quality has significant influence to the patient loyalty, service quality has influence to the patient loyalty with the patients satisfaction of BPJS users as the intervening variable at Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya.

Keywords: *Service Quality, Loyalty, Satisfaction, BPJS.*



INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien, untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien, untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien dengan kepuasan pasien BPJS sebagai variabel intervening di Rumah Sakit Islam Jemursari.

Metode pengambilan sampel menggunakan metode *non probability sampling* tepatnya menggunakan *purposive sampling* yaitu memberikan kepada responden yang memenuhi kriteria. Penentuan jumlah sampel menggunakan rumus slovin dan didapatkan hasil sebesar 100 responden. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien pengguna BPJS yang ke Rumah Sakit lebih dari sekali. Teknik analisa yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis jalur (*path analysis*).

Hasil pengujian dengan menggunakan uji *goodness of fit* menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan dan positif terhadap Loyalitas Pasien, kualitas pelayanan berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pasien, kepuasan pasien berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien, kualitas pelayanan mempunyai pengaruh terhadap loyalitas pasien dengan kepuasan pasien pengguna BPJS sebagai variabel Intervening pada Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Loyalitas, Kepuasan, BPJS

