

## **ABSTRAK**

Keputusan menggunakan jasa kesehatan dari RSUD Al Islam HM Mawardi Krian terjadi apabila kualitas pelayanan pada instansi tersebut sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pasien. Faktor kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan akan sangat mempengaruhi jumlah kunjungan pasien ke rumah sakit tersebut untuk itu, Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh secara langsung Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan serta pengaruh tidak langsung melalui variabel intervening Kepuasan kerja pada RSUD Al Islam HM Mawardi Krian.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif dengan populasi sebanyak 200 responden, dengan menggunakan rumus slovin diperoleh populasi sebanyak 133 responden. menggunakan analisis data path analysis dengan bantuan software SPSS dengan uji hipotesis Uji t dan Uji determinasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan pada RSUD Al Islam HM Mawardi Krian dengan nilai pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan sebesar 66.1%. Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap terhadap Loyalitas Pelanggan pada RSUD Al Islam HM Mawardi Krian, dengan nilai pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan sebesar 36.2%. Kepuasan Pelanggan berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan pada RSUD Al Islam HM Mawardi Krian, dengan nilai pengaruh variabel Kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan sebesar 47%.

**Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Loyalitas Pelanggan dan Kepuasan Pelanggan.**

## **ABSTRACT**

*The decision to use health services from Al Islam HM Mawardi Krian General Hospital occurs on the basis of the quality of service as expected by the patient. Patient satisfaction factor to the quality of health services will greatly affect the number of patient visits to the hospital for this purpose. This study aims to study the direct relationship of Service Quality to Customer Loyalty and directly influence through intervening variables Job satisfaction in Al Islam HM Mawardi Krian General Hospital.*

*This research uses quantitative research with a population of 200 respondents, using the Slovin formula obtained as many as 133 respondents. using data analysis path analysis with the help of SPSS software with hypothesis testing t test and determination test.*

*The results showed that service quality significantly affected customer satisfaction at Al Islam General Hospital HM Mawardi Krian with a variable value of Service Quality variable significantly influence Customer Loyalty at Al Islam HM Mawardi Krian General Hospital, with a variable value of service quality variation to customer loyalty of 36.2%. Customer Satisfaction has a significant effect on Customer Loyalty at Al Islam HM Mawardi Krian General Hospital, with the variable value of the influence of customer satisfaction on customer loyalty of 47%.*

**Keywords: Service Quality, Customer Loyalty and Customer Satisfaction.**