

# **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN PASIEN TERHADAP LOYALITAS PASIEN DI KLINIK PRATAMA PKU MUHAMMADIYAH CANGKRINGAN**

Muhammad Iqbal <sup>1</sup>, Susanto <sup>2</sup>, Nur Hidayah <sup>3</sup>  
Program Studi Manajemen Rumah Sakit, Program Pascasarjana,  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta  
Email: Gunawaniqbal7@gmail.com

## **INTISARI**

**Lata Belakang:** Masyarakat selalu mengharapkan agar pelayanan klinik, baik milik pemerintah maupun swasta dapat memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan bagi setiap pengguna yang memanfaatkannya, keramahan pihak klinik, serta ketanggapan, kemampuan, dan kesungguhan para petugas klinik. Kepuasan yang dialami oleh pasien sangat berkaitan erat dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh pelayanan kesehatan tersebut. Perilaku perawat maupun dokter di klinik merupakan salah satu aspek yang sangat penting dalam mewujudkan kualitas pelayanan yang memuaskan pasien pengguna jasa pelayanan kesehatan.

**Subjek dan Metode:** Penelitian yang diaplikasikan adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional*. Subjek penelitiannya adalah pasien yang berkunjung di Klinik Pratama PKU Muhammadiyah Cangkring. Dalam penelitian ini maka diambil sampel berjumlah 120 orang. Data yang terkumpul dianalisis dengan metode SEM dengan program AMOS.

**Hasil dan pembahasn:** Pada hipotesis pertama (H1) Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Pada hipotesis kedua (H2) Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pasien. Pada hipotesis yang ketiga (H3) Kepuasan pasien berpengaruh terhadap loyalitas. Pada hipotesis yang keempat (H4) Kepuasan pasien menunjukkan tidak memediasi atau berpengaruh antara kualitas pelayanan dan loyalitas pasien.

**Kesimpulan:** Guna memenuhi pelayanan yang memadai agar menarik loyalitas pasien maka pelayanan yang di berikan sesuai dengan prosedur atau sop serta mencukupi segala kebutuhan yang mencakup sdm, fasilitas dan sarana guna memberikan pelayanan yang maksimal.

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

***THE EFFECT OF QUALITY SERVICE AND PATIENT SATISFACTION ON PATIENT LOYALTY AT THE PKU PRIMARY CLINIC MUHAMMADIYAH CANGKRINGAN***

Muhammad Iqbal <sup>1</sup>, Susanto <sup>2</sup>, Nur Hidayah <sup>3</sup>  
Hospital Management Study Program, Postgraduate Program,  
Yogyakarta Muhammadiyah University  
Email: Gunawaniqbal7@gmail.com

**ABSTRAK**

**Background:** *The public always expects that clinical services, both government and private, can provide good and satisfying services for every user who uses them, the friendliness of the clinic, as well as the responsiveness, ability, and sincerity of clinic officers. Satisfaction experienced by patients is very closely related to the quality of services provided by the health service. The behavior of nurses and doctors in clinics is one of the most important aspects of realizing the quality of service that satisfies patients who use health services.*

**Subjects and Methods:** *The applied research is quantitative research with cross sectional approach. The research subjects were patients who visited the PKU Muhammadiyah Cangkring Primary Clinic. In this study, a sample of 120 people was taken. The collected data was analyzed by SEM method with AMOS program.*

**Results and discussion:** *In the first hypothesis (H1) Quality of service affects patient satisfaction. In the second hypothesis (H2) Quality of service affects patient loyalty. In the third hypothesis (H3) Patient satisfaction affects loyalty. In the fourth hypothesis (H4) patient satisfaction shows no mediation or influence between service quality and patient loyalty.*

**Conclusion:** *To fulfill adequate services to attract patient loyalty, the services provided are by procedures or soups as well as meeting all the needs that include human resources, facilities, and facilities to provide maximum service.*

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