

ABSTRAK

Skripsi ini membahas mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pasien RS. Usada Insani Tangerang. Data diperoleh melalui survey dengan menyebarkan kuesioner kepada 58 pasien rawat jalan di RS. Usada Insani Tangerang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah convenience sampling, sedangkan alat analisis yang digunakan adalah uji regresi linear berganda pada program SPSS 20.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa adanya pengaruh secara simultan atau bersama-sama antara variabel kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas. Adanya pengaruh antara kepuasan pelanggan terhadap loyalitas. Sedangkan yang tidak berpengaruh adalah kualitas pelayanan terhadap loyalitas.

Kata kunci : kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas(pasien).