

ABSTRACT

This study discusses and analyzes the improvement in the quality of services and facilities on patient satisfaction and patient loyalty in the healthcare industry. The research data is primary data obtained from the processing of questionnaire data filled out by consumers who have been treated at the specialty hospital in Rawamangun surgery. The number of samples used was 150 respondents and the analytical techniques used in this study were those using SEM with data using AMOS 24 software. The results showed a positive and significant quality of service on patient satisfaction and patient loyalty. But the facility is not significant to patient loyalty at the site of the specialty hospital in Rawamangun.

Keywords - *Service Quality, Facilities, Patient Satisfaction, Patient Loyalty*



ABSTRACT

Penelitian ini bertujuan menguji dan menganalisis pengaruh dari kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pasien dan loyalitas pasien pada industri kesehatan. Data penelitian merupakan data primer yang didapat dari pengolahan data kuesioner yang diisi oleh konsumen yang pernah berobat di rumah sakit khusus bedah Rawamangun. Jumlah sampel yang digunakan sebanyak 150 responden dan teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan SEM dengan olah data menggunakan software AMOS 24. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien dan loyalitas pasien. Namun fasilitas tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien di situs rumah sakit khusus bedah Rawamangun.

Kata Kunci – Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Kepuasan Pasien, Loyalitas Pasien

