

**LOYALITAS KONSUMEN ATAS LAYANAN KESEHATAN
BERDASARKAN KUALITAS PELAYANAN DAN TINGKAT KEPUASAN
(Studi Pada Puskesmas Non Rawat Inap di Kabupaten Pamekasan)**

ABSTRAK

Penelitian ini membahas hubungan antara kualitas pelayanan, kepuasan dan loyalitas konsumen rawat jalan di Puskesmas non rawat inap di Pamekasan. Secara lebih spesifik tujuan dari penelitian ini adalah 1) Untuk mengetahui dan menganalisis kepuasan pasien berpengaruh terhadap loyalitas layanan kesehatan Puskesmas non rawat inap di Pamekasan 2) Untuk mengetahui dan menganalisis kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien Puskesmas non rawat inap di Pamekasan. 3) Untuk mengetahui dan menganalisis Pengaruh kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pasien Puskesmas non rawat inap di Pamekasan. 4) Untuk mengetahui menganalisis Apakah kualitas layanan melalui kepuasan pasien berpengaruh terhadap loyalitas pasien Puskesmas non rawat inap di Pamekasan. Responden dalam penelitian ini sebanyak 205 responden dengan kriteria memiliki usia 18 tahun keatas dengan pertimbangan dianggap mampu untuk menjawab kuesioner dan sudah lebih dari dua kali menjalani rawat jalan atau sebagai pengantar pasien rawat jalan di Puskesmas non rawat inap di Pamekasan. Penentuan sampel menggunakan metode *purposive sampling*. Penelitian ini menggunakan analisis *Structural Equation Modelling* (SEM) dengan aplikasi software *Analysis Moment of Structure* (AMOS) 20. Hasil penelitian menunjukkan bahwa : 1) Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen rawat jalan Puskesmas non rawat inap di Pamekasan 2) Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen rawat jalan Puskesmas non rawat inap di Pamekasan 3) Kepuasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen rawat jalan Puskesmas non rawat inap di Pamekasan. 4) Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan, dan selanjutnya kepuasan berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas. Sehingga, Kualitas lebih berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas secara tidak langsung melalui Kepuasan.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan dan Loyalitas

ABSTRACT

This study examines the relationship between service quality, customer satisfaction and loyalty in the health center outpatient non hospitalization in Pamekasan. The more specific objectives of this study were 1) to know and analyze the effect on the patient satisfaction loyalty Community Health Centre health services non hospitalization in Pamekasan 2) To determine and analyze the effect on the service quality of patient satisfaction Community Health Centre non hospitalized in Pamekasan. 3) To determine and analyze the effect on the Effects of service quality patient loyalty Community Health Centre non hospitalized in Pamekasan. 4) To determine analyze whether quality of service through patient satisfaction effect on patient loyalty Community Health Centre non hospitalized in Pamekasan. Respondents in this study were 205 respondents to the criteria for age 18 and over with consideration deemed able to answer the questionnaire and had more than twice as outpatients or as an introduction to the health center outpatient non hospitalization in Pamekasan. Determination of the sample using purposive sampling method. This study uses analysis Structural Equation Modelling (SEM) with application software Analysis of Moment Structure (AMOS) 20. The results showed that: 1) Quality of positive and significant impact on consumer satisfaction outpatient non inpatient health center in Pamekasan 2) Quality of service positive and significant impact on customer loyalty outpatient non inpatient health center in Pamekasan 3) satisfaction were significant positive effect on customer loyalty outpatient non inpatient health center in Pamekasan. 4) Quality significant effect on satisfaction, and satisfaction further significant effect on loyalty. Thus, the more significant effect on the quality of loyalty indirectly through satisfaction.

Keywords: Service Quality, Satisfaction and Loyalty