

ABSTRAK

Penelitian yang dilakukan kali ini yakni bertujuan untuk memberikan usulan perbaikan kepada pihak RSUD Caruban tentang kualitas pelayanan yang berpengaruh kepada loyalitas pasien khususnya pada bidang pelayanan rawat jalan. RSUD Caruban sendiri merupakan salah satu rumah sakit yang ada di Kabupaten Madiun dengan akreditasi rumah sakit bertipe C. Permasalahan yang sedang dialami yakni pelayanan pelanggan pada jenis layanan rawat jalan RSUD Caruban. Banyak pelanggan yang mengalami keluhan akibat pelayanan yang kurang memuaskan sehingga perlu adanya peningkatan dan perbaikan pelayanan dari jenis layanan rawat jalan dari RSUD Caruban. Berdasarkan metode *service quality* diketahui dimensi *realibility* yang memiliki nilai *gap* yang paling rendah yakni sebesar -1.87, dan nilai *gap* dimensi lainnya yakni *responsiveness* -1.66, *empathy* -1.63, *assurance* -1.47 dan *tangible* -1.18. Untuk pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas menggunakan regresi linier dengan hasil dimensi *reliability* atau keandalan paling berpengaruh sehingga menjadi prioritas usulan perbaikan untuk membuat pasien rawat jalan lebih loyal lagi terhadap pelayanan rawat jalan RSUD Caruban.

Kata Kunci : RSUD Caruban, Kualitas Pelayanan, Loyalitas

ABSTRACT

The research that was carried out this time was aimed at providing recommendations for improvements to the Caruban Regional Hospital regarding the quality of service that affects patient loyalty, especially in the field of outpatient services. Caruban Hospital itself is one of the hospitals in Madiun Regency with accreditation for type C hospitals. The problem currently being experienced is customer service for outpatient services at Caruban Hospital. Many customers have experienced complaints due to unsatisfactory services so that there is a need for improvement and improvement of the outpatient services from Caruban Hospital. Based on the service quality method, it is known that the realibility dimension has the lowest gap value of -1.87, and the other dimension gap values are responsiveness -1.66, empathy -1.63, assurance -1.47 and tangible -1.18. For the effect of service quality on loyalty using linear regression with the results of the most influential dimensions of reliability so that it becomes a priority for improvement proposals to make outpatients more loyal to outpatient services at Caruban Hospital.

Keywords: *Caruban Hospital, Service Quality, Loyalty*