

Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pasien Pemegang Kartu BPJS Pada Rumah Sakit Mitra Kasih Cimahi

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas layanan dan loyalitas. Serta bagaimana pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pasien pemegang kartu BPJS pada Rumah Sakit Mitra Kasih Cimahi. Variabel *independent* dalam penelitian ini yaitu kualitas layanan, sedangkan *variavel dependent* yaitu loyalitas. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis deskriptif serta analisis verifikatif. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien pemegang kartu BPJS di Rumah Sakit Mitra Kasih Cimahi. Teknik penentuan sampel yang digunakan pada penelitian ini yaitu *simple random sampling*, yang mana jumlah sampel dalam penelitian ini adalah pasien pemegang kartu BPJS pada Rumah Sakit Mitra Kasih Cimahi sebanyak 95 pasien yang terkumpul. Sedangkan metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linear sederhana. Program dan aplikasi yang digunakan untuk melakukan analisis data dan pengolahan data yaitu dengan menggunakan *IBM Statistical Package For Social Sciences (SPSS) version 26.00*. Berdasarkan hasil penelitian secara parsial menunjukkan bahwa kualitas layanan terdapat pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien pemegang kartu BPJS pada Rumah Sakit Mitra Kasih Cimahi, dengan nilai T hitung lebih besar dari T tabel dengan nilai variabel kualitas layanan $7,057 > 1,986$ yang artinya variabel kualitas layanan berpengaruh pada variabel loyalitas.

Kata Kunci: Kualitas Layanan dan Loyalitas Pasien

The Effect of Service Quality on Patient Loyalty of BPJS Card Holders at Mitra Kasih Hospital Cimahi

ABSTRACT

This research aims to determine how the influence of service quality and loyalty. Thus, how the effect of service quality on patient loyalty BPJS card holders at Mitra Kasih Cimahi Hospital. The independent variable in this research is service quality, and the dependent variable is loyalty. The research method used in this research is descriptive analysis and verification analysis. The population in this research is patients with BPJS card at Mitra Kasih Hospital Cimahi. The sampling technique used is simple random sampling, where the number of samples in this study are patients with BPJS card at Mitra Kasih Cimahi Hospital. There are 95 patients collected in this research. Meanwhile, the analytical method used is simple linear regression analysis . The programs and applications used to perform data analysis and data processing are IBM Statistical Package For Social Sciences (SPSS) version 26.00. Based on result of partial research, it shows that service quality has positive and significant effect of patient loyalty BPJS card holders at Mitra Kasih Cimahi Hospital, with a T count higher than T tabel with a service quality variable value of $7.057 > 1.986$. It means the service quality variable has an effect to loyalty variable.

Keyword: Service Quality and Patient Loyalty