

## ABSTRAK

Puspaningdyah Pramudyanaswari, 2022. Program Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jenderal Soedirman Purwokerto. Penelitian ini berjudul Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pasien melalui Pengalaman Pasien di Unit Pelayanan Umum RSGM Unsoed Purwokerto

**Latar belakang** : Seiring berkembangnya rumah sakit yang ada di Indonesia semakin tahun mengalami peningkatan seiring dengan kemudahan pada berbagai pihak untuk berperan serta dalam membangun fasilitas-fasilitas pelayanan kesehatan dengan meningkatkan cakupan dan mutu pelayanan kesehatan bagi setiap pengguna jasa pelayanan di rumah sakit. Dalam meningkatkan pelayanan jasa kesehatan yang berkualitas harus mengetahui apa saja yang diinginkan dan menjadi harapan pasien agar pasien merasakan puas sehingga pasien akan datang kembali apabila ada keluhan yang dirasakan. Loyalitas konsumen sangatlah penting di era sekarang ini khususnya loyalitas pasien dalam rumah sakit. Untuk mendapatkan *loyalty intention* pasien, rumah sakit harus memperhatikan pengalaman positif yang dirasakan pasien. Pengalaman pasien ini dipengaruhi oleh petunjuk sensorik ataupun emosional yang dibangkitkan melalui persepsi kualitas pelayanan yang nantinya akan berpengaruh terhadap kelayakan pasien sehingga menyebabkan pasien akan berniat kembali menggunakan jasa pelayanan yang ada di rumah sakit tersebut. Kualitas pelayanan yang baik maka akan semakin tinggi tingkat konsumen untuk kembali menggunakan pelayanan tersebut atau konsumen memiliki komitmen yang kuat untuk berniat kembali terhadap jasa pelayanan di masa datang.

**Tujuan** : Untuk mengetahui pengaruh positif persepsi kualitas pelayanan dengan loyalitas pasien melalui pengalaman pasien di Unit Pelayanan Umum RSGM Unsoed Purwokerto

**Metode Penelitian** : Penelitian menggunakan jenis pendekatan kuantitatif dengan desain yang digunakan adalah *cross sectional*. Ukuran sampel berjumlah 104 orang pasien dan 42 orang tenaga medis. Pengambilan data menggunakan kuisioner sedangkan analisis data menggunakan *Structural Equation Model (SEM)* berbasis *Partial Least Square (PLS)*

**Hasil** : Persepsi kualitas pelayanan memiliki hubungan positif terhadap pengalaman pasien dalam menggunakan jasa pelayanan di rumah sakit, persepsi kualitas pelayanan memiliki hubungan positif terhadap loyalitas pasien di dalam rumah sakit, dan persepsi kualitas pelayanan memiliki hubungan positif terhadap loyalitas pasien melalui pengalaman pasien dalam mendapatkan pelayanan di rumah sakit.

**Kesimpulan** : Persepsi kualitas pelayanan berhubungan terhadap pengalaman pasien dan loyalitas pasien. Persepsi kualitas pelayanan berhubungan terhadap loyalitas pasien melalui pengalaman pasien di Unit Pelayanan Umum RSGM Unsoed Purwokerto

**Kata Kunci** : Persepsi Kualitas Pelayanan, Loyalitas Pasien, dan Pengalaman Pasien

## ***ABSTRACT***

**Background** : As the development of hospitals in Indonesia is increasing year by year along with the ease for various parties to participate in building health service facilities by increasing the coverage and quality of health services for each user of hospital services. In improving quality health services, one must know what is desired and become the patient's hope so that the patient feels satisfied so that the patient will come back if there are complaints that are felt. Consumer loyalty is very important in today's era, especially patient loyalty in hospitals. To get the patient's loyalty intention, the hospital must pay attention to the positive experience felt by the patient. The patient's experience is influenced by sensory or emotional cues that are generated through perceptions of service quality which will later affect patient loyalty, causing patients to intend to return to using the services provided at the hospital. The better the quality of service, the higher the level of consumers to return to using these services or consumers have a strong commitment to intend to return to services in the future.

**Objective** : To find out the positive relationship perceived service quality with loyalty intention through patient experience at the Public Service Unit of RSGM Unsoed Purwokerto

**Methods** : Research using this type of quantitative approach with the design used is cross sectional. The sample numbered 104 patients and 42 medical personnel. Data capture uses questionnaires while data analysis uses Structural Equation Model (SEM) based partial least square (PLS)

**Results** : Perceived service quality has a positive relationship to the patient experience in using services in the hospital, perceived service quality has a positive relationship to the loyalty intention of patients in the hospital, and perceived service quality has a positive relationship to loyalty intention through patient experience in getting services in the hospital.

**Conclusion** : Perceived service quality is related to patient experience and loyalty intention. Perceived service quality related to loyalty intention through patient experience at public service unit of RSGM Unsoed Purwokerto

**Keyword** : Perceived Service Quality, Patient Experience, Loyalty Intention