ABSTRAK

Latar belakang penelitian ini ialah peningkatan jumlah komplain pasien rawat inap khususnya pada kualitas layanan dan sarana-prasarana. Jumlah komplain yang bertambah mengakibatkan ketidakpuasan dan akan mempengaruhi loyalitas pasien.

Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan, fasilitas, citra rumah sakit, kepusan pasien terhadap loyalitas pasien rawat inap RSUD Tugurejo Semarang.

Teknik yang digunakan pada penelitian ini yaitu *Non-Probability Sampling* dengan pendekatan *Purposive Sampling*, yaitu pernah menggunakan jasa rawat inap RSUD Tugurejo di tahun 2016, yang sesuai untuk menjadi sampel. Pengambilan data melalui 182 pasien rawat inap dengan tujuan mengetahui tanggapan responden terhadap variabel-variabel yang diteliti dengan alat bantu kuesioner, menggunakan skala Likert 1-10.

Teknik analisa dan interprestasi data menggunakan SEM (*Structural Equation Modeling*), sesuai dengan model yang dikembangkan dalam penelitian ini, pengoperasian melalui program Amos versi 22.0.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif terhadap citra rumah sakit, kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien, kualitas layanan berpengaruh terhadap loyalitas pasien. Fasilitas berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kualitas layanan, fasilitas berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap citra rumah sakit, fasilitas berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Kemudian, citra rumah sakit berpengaruh positif terhadap loyalitas pasien. Serta kepuasan pasien memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien.

Kata kunci : kualitas layanan, citra perusahaan, citra rumah sakit, fasilitas, kepuasan pelanggan, kepuasan pasien, loyalitas pelanggan, loyalitas pasien.