

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan medis dan kualitas pelayanan administrasi pada Rumah Sakit Pertamina Cirebon pada Rumah Sakit Umum Pertamina Cirebon terhadap kepuasan pasien dan pengaruhnya terhadap loyalitas pasien

Penelitian ini menggunakan Populasi pada penelitian ini adalah pasien Rawat Inap Rumah Sakit Pertamina Cirebon. Sampel yang digunakan pada penelitian berjumlah 100 orang dan metode yang digunakan adalah accidental sampling. Pengumpulan data dilakukan dengan mendistribusikan kuesioner kepada responden. Analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda, dimana Y menunjuk pada variabel loyalitas pasien Y2, kepuasan pasien Y1, variabel pelayanan administrasi X2, variabel pelayanan medis X1.

Berdasarkan hasil penelitian disimpulkan bahwa Pelayanan medis dan administrasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien dan loyalitas pasien. Pelayanan medis dan pelayanan administrasi yang lebih baik akan meningkatkan tingkat kepuasan pasien dan loyalitas. Kepuasan pasien berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat loyalitas pasien. Kepuasan yang lebih besar yang dirasakan pasien akan meningkatkan tingkat loyalitas pasien terhadap rumah sakit

Kata kunci: Pelayanan medis ,Pelayanan administrasi. Loyalitas pasien,Kepuasan pasien, Loyalitas pasien.