

## ABSTRAK

Meningkatnya tingkat pengetahuan dan kesadaran masyarakat akan pentingnya kualitas pelayanan kesehatan yang diterimanya menyebabkan pasien menjadi lebih kritis terhadap jasa pelayanan kesehatan yang digunakannya. Pengukuran pelayanan kepada pasien merupakan indikator pada kualitas pelayanan yang penting untuk perbaikan pelayanan secara berkesinambungan sehingga pasien akan loyal. Peningkatan kualitas menjadi hal penting untuk RS Ludira Husada Tama maka tujuan dari penelitian ini untuk mengidentifikasi pengaruh kualitas pelayanan yang sudah dilakukan di instalasi rawat jalan dan dampaknya terhadap loyalitas pasien rawat jalan Rumah Sakit Ludira Husada Tama Yogyakarta. Penelitian menggunakan metode *purposive sampling*, sebanyak 150 pasien rawat jalan mengisi kuesioner berbasis *SERVQUAL* yang dianalisis dengan SEM-PLS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi *tangible* ( $p=0,017$ ) dan *assurance* ( $p=0,002$ ) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, sedangkan dimensi *reliability* ( $p=0,554$ ), *responsiveness* ( $p=0,646$ ), dan *empathy* ( $p=0,902$ ) tidak berpengaruh signifikan. Kepuasan pasien berpengaruh signifikan terhadap loyalitas ( $p=0,001$ ). Temuan ini mengindikasikan bahwa *reliability*, *responsiveness* dan *empathy* belum terasa maksimal kualitas pelayanannya dirasakan oleh pasien dan baru fasilitas fisik dan jaminan pelayanan merupakan faktor kritis dalam membangun loyalitas pasien melalui kepuasan di layanan rawat jalan RS Ludira Husada Tama Yogyakarta. Pelayanan yang berkaitan dengan kepuasan masih memerlukan perbaikan-perbaikan kualitas pelayanan yang harus dilakukan agar pasien menjadi loyal melakukan pengobatan di di RS Ludira Husada Tama Yogyakarta.

**Kata kunci:** kualitas pelayanan, kepuasan pasien, loyalitas pasien, rawat jalan, *SERVQUAL*.

## ABSTRACT

*As people learn more about the importance of getting good health care, they start to be more careful about the services they use. This study aims to find out how the quality of services at the outpatient department of Ludira Husada Tama Hospital in Yogyakarta affects how loyal patients are to that hospital. The goal is to figure out what kind of improvements are needed to make patients more loyal to receiving treatment there.*

*To do this, the study used purposive sampling and collected responses from 150 outpatient patients using questionnaires based on the SERVQUAL model. These responses were then analyzed using SEM-PLS. The results showed that two aspects of service quality—tangible ( $p=0.017$ ) and assurance ( $p=0.002$ )—had a big impact on patient satisfaction. But the other aspects—reliability ( $p=0.554$ ), responsiveness ( $p=0.646$ ), and empathy ( $p=0.902$ )—did not have a significant effect. Also, patient satisfaction was found to strongly affect their loyalty ( $p=0.001$ ). These findings suggest that patients are not feeling that reliability, responsiveness, and empathy are at the highest level of service quality. Instead, they are more influenced by the physical facilities and the assurance of service quality. These two factors are key in building patient loyalty through satisfaction in the outpatient services at Ludira Husada Tama Hospital Yogyakarta.*

**Keywords:** service quality, patient satisfaction, patient loyalty, outpatient, SERVQUAL