

**ABSTRAK**

**PENGARUH PERSEPSI PADA KUALITAS LAYANAN KESEHATAN  
TERHADAP LOYALITAS PASIEN**

Studi Kasus pada Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Muntilan

Yunike Listianingsih Haryono

Universitas Sanata Dharma

Yogyakarta

2013

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh pada kualitas layanan kesehatan terhadap loyalitas pasien. Jenis penelitian penulis adalah studi kasus yang dilaksanakan di RSUD Muntilan. Populasi dalam penelitian ini adalah semua pasien rawat jalan di RSUD Muntilan. Sampel yang digunakan sebanyak 100 orang pasien rawat jalan. Teknik sampling yang dipakai penulis adalah *purposive sampling*. Teknik yang digunakan dalam pengumpulan data adalah kuesioner. Teknik dokumentasi dilakukan untuk mengumpulkan data di RSUD Muntilan yang berhubungan dengan masalah yang diteliti. Dalam menganalisis data penulis menggunakan Regresi Linear Berganda. Untuk mengetahui pengaruh secara simultan digunakan Uji F. Dari hasil penelitian diperoleh bahwa pengaruh persepsi pada kualitas layanan kesehatan berpengaruh terhadap loyalitas pasien.

**ABSTRACT**

**THE INFLUENCE OF PERCEPTION ON THE QUALITY OF  
HEALTHCARE SERVICES TOWARDS THE PATIENT'S LOYALTY**

Case study of outpatients at Regional General Hospital of Muntilan

Yunike Listianingsih Haryono

Sanata Dharma University

Yogyakarta

2013

*The study was done on purpose to identify whether there was any effect on the perception of the quality of healthcare services towards patient's loyalty. The type of the research was a case study conducted by the researcher at Regional General Hospital of Muntilan. The populations in the study were all outpatients at Regional General Hospital of Muntilan. The Number of the sample were 100outpatients. The sampling technique used was purposive technique. In gathering the data, the researcher used questionarie. Documentation technique was conducted at Regional General Hospital of Muntilan to collect the data related to the problem of the study. In analyzing the data, the researcher used Multiple Linear Regression. Then to identify the simultaneous influence, the researcher used F test.The result of the research indicated that of perception on the quality of healthcare services influenced patient's loyalty.*