

INTISARI

Kualitas pelayanan rumah sakit merupakan suatu bentuk pelayanan yang diberikan rumah sakit. Kualitas pelayanan tersebut dapat berdampak pada loyalitas pasien yang memiliki dimensi seperti kepercayaan, komitmen psikologi, perubahan biaya, perilaku publisitas, dan kerjasama. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan kualitas pelayanan terhadap tiap dimensi dari loyalitas pasien.

Jenis penelitian ini adalah deskriptif analitik dengan desain potong lintang yang dilakukan pada 146 pasien baru yang berkunjung di RSI Gigi dan Mulut Sultan Agung Semarang. Perolehan data tentang kualitas pelayanan dan loyalitas pasien diperoleh dari kuesioner, yang kemudian dianalisis dengan uji korelasi *pearson-product moment* dan *uji spearman rank's correlation*.

Hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan berhubungan dengan kelima dimensi loyalitas pasien. Kualitas pelayanan berhubungan dengan kepercayaan pasien sebesar 40,8% ($p=0,000$), berhubungan dengan komitmen psikologi sebesar 15,4% ($p=0,000$), berhubungan dengan perubahan biaya sebesar 9% ($p=0,000$), berhubungan dengan perilaku publisitas sebesar 15,5% ($p=0,000$), dan berhubungan dengan kerjasama pasien sebesar 9,3% ($p=0,000$).

Kesimpulan dari hasil penelitian ini adalah terdapat hubungan antara kualitas pelayanan dengan tingkat loyalitas pasien di Rumah sakit Islam Gigi dan Mulut Sultan Agung Semarang pada tahun 2015.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Loyalitas Pasien.