

ABSTRAK

Industri kesehatan memiliki peran yang sangat strategis. Persaingan yang intensif mendorong perusahaan untuk terus berinovasi dalam layanan mereka, dengan kualitas layanan dan nilai yang dirasakan menjadi faktor penentu utama kepuasan dan loyalitas pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan berpengaruh terhadap loyalitas pasien di RSD Balung melalui kepuasan pasien sebagai *variable mediasi*. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain penelitian survei. Populasi penelitian adalah pasien rawat jalan RSD Balung dan pengambilan sampel menggunakan teknik *purposive sampling*. Pengujian hipotesis dalam penelitian ini menggunakan Structural Equation Modelling (SEM) dengan alat statistik WARPPLS 7.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan dan kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien dan loyalitas pasien. Kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien. Kualitas layanan dan kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan pasien sebagai variabel mediasi.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Kepuasan Pasien, dan Loyalitas Pasien



ABSTRACT

The health industry has a very strategic role. Intensifying competition encourages companies to continue to innovate in their services, with service quality and perceived value becoming key determinants of customer satisfaction and loyalty. This study aims to examine the influence of service quality and trust on patient loyalty at RSD Balung through patient satisfaction as a mediating variable. This research use a quantitative approach with a survey research design. The research population was outpatients at RSD Balung and samples were taken using a purposive sampling technique. Hypothesis testing in this research uses Structural Equation Modeling (SEM) with the WARPLS 7.0 statistical tool. The research results show that service quality and trust have a positive and significant effect on patient satisfaction and patient loyalty. Trust has a positive and significant effect on patient loyalty. Service quality and trust have a positive and significant effect on patient loyalty through patient satisfaction as a mediating variable

Keywords: *Service Quality, Trust, Patients Satisfaction, and Loyalty*

