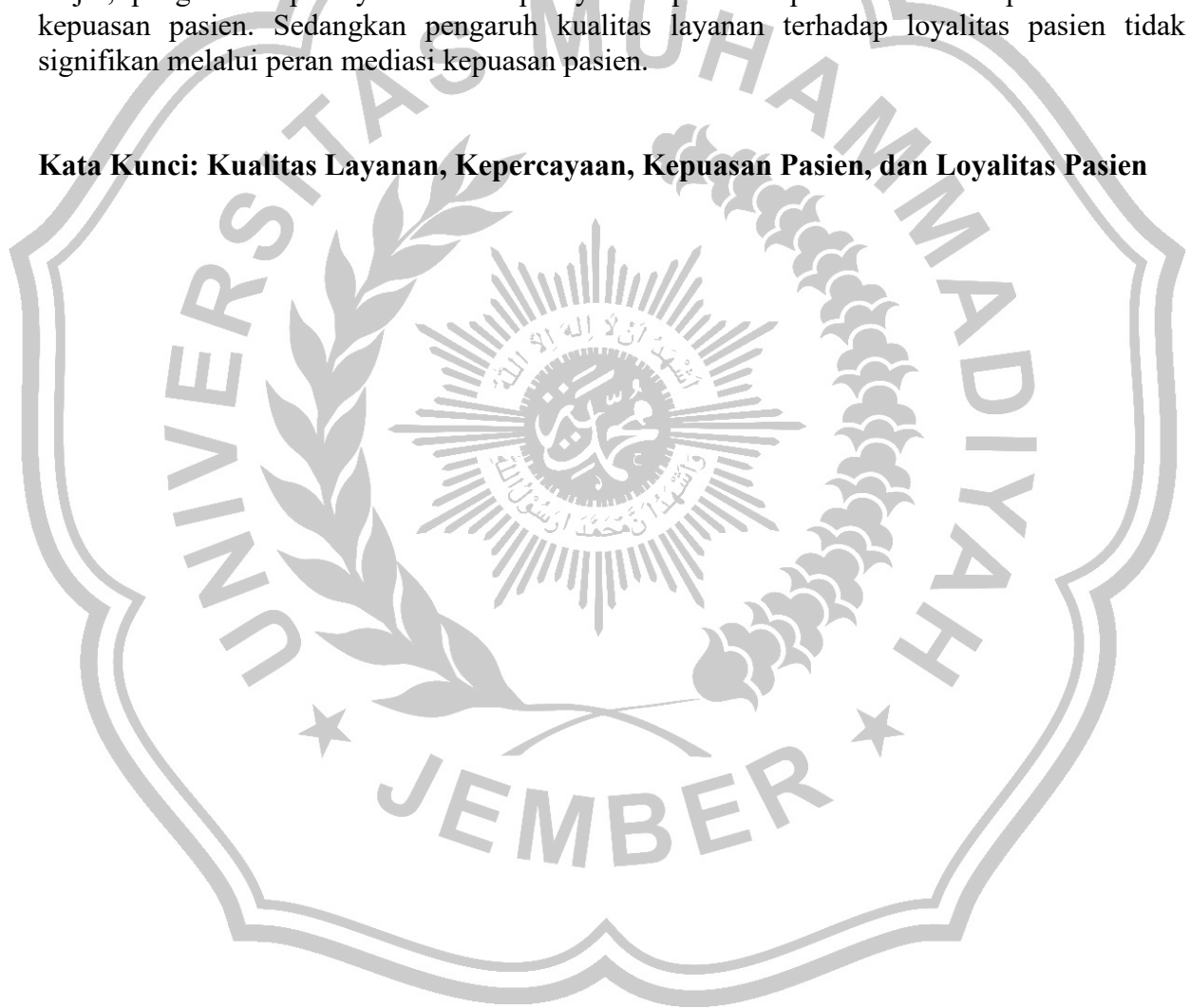


ABSTRAK

Mengingat pentingnya sektor kesehatan dan ketatnya kompetisi yang memicu inovasi layanan, penelitian ini menganalisis kualitas layanan dan kepercayaan terhadap loyalitas pasien dengan kepuasan pasien sebagai variabel *intervening* di RSD Balung. Kepuasan pasien diuji sebagai mediator dalam hubungan ini. Dengan metode kuantitatif dan desain survei, data dikumpulkan dari pasien RSD Balung menggunakan teknik purposive sampling. Analisis *Structural Equation Modelling* (SEM). Hasil penelitian mengungkap bahwa kualitas layanan dan kepercayaan secara positif dan signifikan mempengaruhi baik kepuasan maupun loyalitas pasien. Selain itu, kepercayaan juga terbukti secara langsung meningkatkan loyalitas. Lebih lanjut, pengaruh kepercayaan terhadap loyalitas pasien diperkuat melalui peran mediasi kepuasan pasien. Sedangkan pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pasien tidak signifikan melalui peran mediasi kepuasan pasien.

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



ABSTRACT

Given the importance of the health sector and the tight competition that triggers service innovation, this study analyzes service quality and trust on patient loyalty with patient satisfaction as an intervening variable at RSD Balung. Patient satisfaction is tested as a mediator in this relationship. With quantitative methods and survey design, data were collected from RSD Balung patients using purposive sampling techniques. Structural Equation Modeling (SEM) analysis. Finding result revealed that service quality and trust positively and significantly affect both patient satisfaction and loyalty. In addition, trust is also proven to directly increase loyalty. Furthermore, the influence of trust on patient loyalty is strengthened through the mediating role of patient satisfaction. While the influence of service quality on patient loyalty is insignificant through the mediating role of patient satisfaction.

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

