

ABSTRAK

Perumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana pengaruh bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati terhadap loyalitas pasien Puskesmas Kunir Lumajang. Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati terhadap loyalitas pasien Puskesmas Kunir Lumajang secara parsial. Teori yang dipakai pada penelitian ini adalah teori manajemen pemasaran, teori kualitas pelayanan, dan teori loyalitas pasien Puskesmas Kunir Lumajang. Penelitian dilakukan pada loyalitas pasien Puskesmas Kunir Lumajang. Jenis penelitian deskriptif kuantitatif dengan menggunakan metode *purposive sampling* dengan sampel 82 orang responden. Adapun sifat dari penelitian adalah penjelasan (*explanatory*). Alat uji yang digunakan adalah regresi linier berganda, dengan perangkat lunak SPSS versi 20.00. Hasil Uji t menunjukkan bahwa bukti fisik (0,003), keandalan (0,006), daya tanggap (0,001), jaminan (0,000), dan empati (0,002) berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien Puskesmas Kunir Lumajang secara parsial. Uji regresi menunjukkan bahwa bukti fisik (0,155), keandalan (0,195), daya tanggap (0,189), jaminan (0,220), dan empati (0,210) berpengaruh positif terhadap loyalitas pasien Puskesmas Kunir Lumajang dan uji koefisien determinasi sebesar 93,7% loyalitas pasien Puskesmas Kunir Lumajang dipengaruhi oleh bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati sedangkan 6,3% sisanya dipengaruhi variable lain di luar penelitian.

Kata Kunci: bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan loyalitas pasien

ABSTRACT

The formulation of the problem in this study is how the influence of physical evidence, reliability, responsiveness, assurance, and empathy to the loyalty of patients at the Kunir Lumajang Health Center. The purpose of this study was to determine and analyze the effect of physical evidence, reliability, responsiveness, assurance, and empathy on the loyalty of patients at the Kunir Lumajang Health Center partially. The theory used in this research is marketing management theory, service quality theory, and patient loyalty theory Kunir Lumajang Health Center. The study was conducted on the loyalty of patients at the Kunir Lumajang Health Center. This type of quantitative descriptive research using purposive sampling method with a sample of 82 respondents. The nature of the research is explanatory. The test instrument used was multiple linear regression, with SPSS software version 20.00. The t test results showed that physical evidence (0.003), reliability (0.006), responsiveness (0.001), guarantee (0.000), and empathy (0.002) had a significant effect on the loyalty of patients at the Kunir Lumajang Public Health Center partially. The regression test showed that physical evidence (0.155), reliability (0.195), responsiveness (0.189), guarantee (0.220), and empathy (0.210) had a positive effect on patient loyalty at the Kunir Lumajang Health Center and a coefficient of determination test of 93.7% patient loyalty Kunir Lumajang Health Center is influenced by physical evidence, reliability, responsiveness, assurance, and empathy while the remaining 6.3% is influenced by other variables outside the study.

Keywords: *physical evidence, reliability, responsiveness, assurance, empathy, and patient loyalty*

