

ABSTRAK

Latar belakang: kualitas pelayanan merupakan tolak ukur dari pemberian suatu pelayanan yang diberikan untuk dapat memenuhi kepuasan dan loyalitas dari pasien. **Tujuan:** penelitian *literature review* ini untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas pasien di rumah sakit. **Metode:** metode yang digunakan adalah literature review dengan mereview sepuluh artikel dari database akademik Garuda, Neliti, dan *google Scholar*. **Hasil:** berdasarkan hasil dari sepuluh Jurnal yang dijadikan literatur review dalam menyelesaikan laporan ini, bahwa hasil yang diperoleh dilihat dari perolehan uji t yaitu: t-value, t-hitung dan nilai probabilitas signifikansi. Semua jurnal menghasilkan nilai t-value $>1,97$, t-hitung $>t$ -tabel dan probabilitas signifikan $<$ taraf signifikansi (0,05). **Kesimpulan:** Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan oleh penulis pada sepuluh jurnal tersebut maka kesimpulan yang diambil adalah terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di rumah sakit, dan ada pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien di rumah sakit.

Kata Kunci: Kualitas pelayanan, kepuasan, loyalitas pasien

ABSTRACT

Background: service quality is a measure of the provision of a service provided to meet patient satisfaction and loyalty. **Purpose:** This literature review study was to determine the effect of service quality on patient satisfaction and loyalty in hospitals. **Method:** the method used is literature review by reviewing ten articles from the academic database of Garuda, Neliti, and Google Scholar. **Results:** based on the results of ten journals that were used as literature reviews in completing this report, that the results obtained were seen from the t-test acquisition, namely: t-value, t-count and significance probability value. All journals produce t-value > 1.97, t-count > t-table and significant probability < significance level (0.05). **Conclusion:** Based on the results of the analysis conducted by the authors in the ten journals, the conclusion drawn is that there is a positive and significant effect between service quality on patient satisfaction in hospitals, and there is a positive and significant effect on service quality on patient loyalty in hospitals.

Keywords: Quality of service, satisfaction, patient loyalty