

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS
PASIEN DENGAN MEDIASI KEPUASAAN DI RUMAH SAKIT
(STUDI LITERATUR)**

Nauratika Mumtaz Zannah, Lilis Masyfufah,
Sulistiowati, Sulistiyoadi

ABSTRAK

Kesehatan merupakan hak setiap warga. Tingginya kebutuhan akan kesehatan perlu diiringi dengan pemberian pelayanan kesehatan yang berkualitas. Kualitas pelayanan kesehatan memberikan dorongan khusus bagi rumah sakit untuk memahami harapan pasien sebagai upaya untuk meningkatkan kepuasan dan menciptakan loyalitas pasien. Peneliti ingin meneliti tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien dengan mediasi kepuasan di rumah sakit. Tujuan peneliti adalah mengidentifikasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien dengan mediasi kepuasan di rumah sakit. Jenis penelitian ini adalah literatur review. Hasil penelitian pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien dengan mediasi kepuasan di rumah sakit antara lain pentingnya peningkatan kualitas pelayanan akan mempengaruhi kepuasan dan loyalitas pasien terhadap pelayanan di rumah sakit.

Kata kunci : 5 Dimensi kualitas pelayanan, loyalitas pasien, rumah sakit