

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk menguji apakah mutu pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kesetiaan pasien dan untuk menguji apakah kepuasan pasien berpengaruh signifikan terhadap kesetiaan pasien. Ada 3 hipotesis yang diajukan, hipotesis 1-3 diuji dengan menggunakan regresi berganda dengan tingkat kepercayaan 95% ($\alpha=5\%$).

Hasil penelitian ini mempunyai beberapa implikasi untuk berbagai pihak. Dari temuan yang diperoleh pada penelitian ini variabel mutu pelayanan dan kepuasan pasien berpengaruh terhadap kesetiaan pasien baik secara parsial maupun secara simultan.

Kata kunci: Mutu Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Kesetiaan Pasien.