

ABSTRAK

Widyanto Agus Rahmadi: Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Yogyakarta, 18 Mei 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Atmosfer Rumah Sakit Terhadap Loyalitas Yang Dimediasi Kepuasan Pada Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah Prambanan Kabupaten Sleman. Pembimbing I : Dr. Yuni Istanto, M.Si dan Pembimbing II : Dr. Haddy Suprpto, M.S

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Atmosfer Rumah Sakit Terhadap Loyalitas Yang Dimediasi Kepuasan Pada Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah Prambanan.

Penelitian ini menggunakan data primer dan sekunder yang diperoleh melalui wawancara dan pengisian kuesioner terhadap 104 pasien Rawat Inap RSUD Prambanan Kabupaten Sleman yang dipilih melalui metode *purposive sampling*. Analisis data penelitian ini menggunakan Analisa Deskriptif dan Analisis Kuantitatif dengan *Structural Equation Model (SEM)* dengan bantuan *software PLS (Partial Least Square)*

Hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap loyalitas pasien. Atmosfer rumah sakit berpengaruh positif terhadap loyalitas pasien. Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien. Atmosfer rumah sakit berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien. Kepuasan pasien berpengaruh positif terhadap loyalitas pasien. Kepuasan pasien mampu memediasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien. Kepuasan pasien mampu memediasi pengaruh atmosfer terhadap loyalitas pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Prambanan.

Kata kunci : Kualitas pelayanan, atmosfer rumah sakit, kepuasan pasien, loyalitas pasien, pengujian, Evaluasi model struktural (*Inner Model*), Uji t, Analisis Jalur (*Path Analysis*).