

**PENGARUH KALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN KEPUASAN  
PASIEEN TERHADAP LOYALITAS PASIEN**  
(Survei Pada Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Telogorejo Semarang)

**MARIA PRADITHA**

**NPM : 141100076**

**Mahasiswa Program Studi Ekonomi Manajemen  
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis UPN “Veteran” Yogyakarta**

**ABSTRAKSI**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, harga, dan kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien, pengaruh harga terhadap loyalitas pasien, pengaruh kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien, serta pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini pasien rawat inap Rumah Sakit Telogorejo Semarang dengan total jumlah 100 orang. Sedangkan metode pengambilan sampel menggunakan metode *non probability sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel yang tidak memberikan peluang atau kesempatan yang sama pada pada setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Metode analisis data meliputi Analisis Deskriptif, dan Analisis Kuantitatif dengan teknik regresi berganda.

Hasil penelitian menemukan bahwa 1). Kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas pasien sebesar 0,361. 2). Harga terhadap loyalitas pasien berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas pasien sebesar 0,200. 3). Kepuasan pasien berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas pasien sebesar 0,420.

*Kata Kunci : Kualitas pelayanan, Harga, dan Kepuasan Pasien, Loyalitas Pasien Rumah Sakit Telogorejo Semarang*