

ABSTRAK

Kesehatan saat ini dan yang akan datang bukan menjadi perhatian seseorang tetapi menjadi perhatian dari setiap orang bagi setiap orang dalam menjalani kehidupannya. Tempat yang digunakan untuk merawat orang yang sakit dalam hal ini adalah rumah sakit merupakan sarana yang dibutuhkan oleh setiap orang didalam menjaga kesehatan merawat. Pada umumnya baik rumah sakit, klinik pratama ataupun klinik-klinik yang lainnya dibuat dan didirikan dalam rangka menyediakan sarana untuk melayani masyarakat. Fenomena yang terjadi pada CV. Della Medika adalah penurunan kunjungan masyarakat yang diperlihatkan dari menurunnya kunjungan pasien dimana pada Tahun 2023 angka kunjungan pasien mencapai 1733. Angka tersebut menurun dibandingkan jumlah kunjungan pasien pada Tahun 2022 yang mencapai 2279. Adapun pada laporan terakhir di Bulan Juni Tahun 2024, pasien yang mengunjungi CV. Della Medika baru sebanyak 293. Hal ini menggambarkan menurunnya loyalitas pasien dalam menikmati layanan kesehatan CV. Della Medika.

Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas dimediasi Kepuasan Pasien pada CV Della Medika. Dalam penelitian ini desain penelitian yang digunakan adalah desain penelitian kausal dengan pendekatan kuantitatif. Adapun populasi pada penelitian ini adalah pelanggan CV. Della Medika pada Juni Tahun 2024 sebanyak 293. Teknik sampling yang digunakan adalah *non probability sampling* dengan rumus Slovin sehingga diperoleh jumlah sampel sebanyak 170. Teknik analisis yang digunakan pada penelitian ini adalah *Component* atau *Variance Based Structural Equation Model* dimana dalam pengolahan datanya menggunakan program *Partial Least Square* (Smart-PLS).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan, kepuasan pelanggan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan serta kualitas pelayanan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan dimediasi kepuasan pelanggan

Kata Kunci: *Loyalitas Pelanggan, Kepuasan Pelanggan, Kualitas Pelayanan*