

**PENGARUH *SERVICE QUALITY, SATISFACTION, TRUST, COMMITMENT*
TERHADAP LOYALITAS PASIEN BPJS DI RUMAH SAKIT AIRLANGGA
SURABAYA**

Nama : Vivi Yanti

Jurusan / Program Studi : Manajemen / Layanan dan Pariwisata

Pembimbing : 1. Dr. Erna Andajani, S.T., M.M., CRM.

2. Siti Rahayu, S.E., M.M

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan mengetahui dan menganalisis pengaruh positif komitmen berpengaruh terhadap loyalitas pasien peserta BPJS RS Airlangga Surabaya, mengetahui dan menganalisis pengaruh positif kepercayaan berpengaruh terhadap komitmen pasien peserta BPJS RS Airlangga Surabaya, mengetahui dan menganalisis pengaruh positif kepercayaan terhadap loyalitas pasien peserta BPJS RS Airlangga Surabaya, mengetahui dan menganalisis pengaruh positif kepuasan terhadap kepercayaan pasien peserta BPJS RS Airlangga Surabaya, mengetahui dan menganalisis pengaruh positif kepuasan terhadap komitmen pasien peserta BPJS RS Airlangga Surabaya, dan mengetahui dan menganalisis pengaruh positif kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien peserta BPJS RS Airlangga Surabaya.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa komitmen berpengaruh positif terhadap loyalitas pasien, kepercayaan berpengaruh positif terhadap komitmen pasien, kepercayaan tidak berpengaruh positif terhadap loyalitas pasien, kepuasan berpengaruh positif terhadap kepercayaan pasien, dan kepuasan tidak berpengaruh positif terhadap komitmen pasien, dan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien.

Kata kunci: Kualitas Layanan, Loyalitas, Komitmen, Kepercayaan, Kepuasan, loyalitas.

**THE EFFECT OF SERVICE QUALITY, SATISFACTION, TRUST,
COMMITMENT TO LOYALTY OF BPJS PATIENTS IN AIRLANGGA
HOSPITAL SURABAYA**

Nama : Vivi Yanti

Jurusan / Program Studi : Manajemen / Layanan dan Pariwisata

Pembimbing : 1. Dr. Erna Andajani, S.T., M.M., CRM.

2. Siti Rahayu, S.E., M.M

ABSTRACT

This study aims to determine and analyze the positive effect of commitment on the loyalty of patients participating in BPJS Airlangga Surabaya Hospital, knowing and analyzing the positive influence of trust influence on the commitment of patients participating in BPJS Airlangga Hospital Surabaya, knowing and analyzing the positive influence of trust on the loyalty of patients participating in BPJS RS Airlangga Surabaya, knowing and analyzing the positive effect of satisfaction on patient confidence in BPJS Airlangga Hospital Surabaya participants, knowing and analyzing the positive effect of satisfaction on the commitment of BPJS participant patients in Airlangga Hospital Surabaya, and knowing and analyzing the positive effect of service quality on patient satisfaction of BPJS participants in Airlangga Hospital Surabaya.

The results of this study indicate that commitment has a positive effect on patient loyalty, trust has a positive effect on patient commitment, trust does not have a positive effect on patient loyalty, satisfaction has a positive effect on patient trust, and satisfaction does not have a positive effect on patient commitment, and quality of service has a positive effect on satisfaction patient.

Keywords: Service Quality, Loyalty, Commitment