

**TERHADAP LOYALITAS PASIEN DENGAN KEPUASAN SEBAGAI
VARIABEL INTERVENING DI KLINIK PRATAMA
KHUSUS GIGI SPIRIT DENTAL CLINIC
LUBUK PAKAM – DELI SERDANG**

ABSTRAK

**SYLVIA
193311010026**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Lokasi, Pelayanan dan Budaya Masyarakat terhadap Loyalitas Pasien melalui Kepuasan sebagai variabel intervening di Klinik Pratama Khusus Gigi Spirit Dental Clinic Lubuk Pakam – Deli Serdang. Metode pengambilan sampel menggunakan teknik *accidental* dengan jumlah total sampel yang didapatkan sebanyak 100 responden dari bulan Juli – Agustus 2021. Teknik pengumpulan data dengan cara pembagian kuesioner kepada responden. Teknik analisis data yang digunakan adalah Uji Asumsi Klasik dan Analisis Jalur (*Path Analysis*) dengan menggunakan komputer Program SPSS versi 25. Dari hasil penelitian disimpulkan bahwa : 1) lokasi berpengaruh terhadap loyalitas pasien, 2) pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pasien, 3) budaya masyarakat berpengaruh terhadap loyalitas pasien, 4) lokasi berpengaruh terhadap kepuasan, 5) pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan, 6) budaya masyarakat berpengaruh terhadap kepuasan, 7) kepuasan berpengaruh terhadap loyalitas pasien, 8) berdasarkan uji sobel didapatkan nilai t hitung $> t$ tabel $7,109 > 1,994$ maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan dapat memediasi hubungan pengaruh lokasi terhadap loyalitas pasien, 9) berdasarkan uji sobel didapatkan nilai t hitung $> t$ tabel $6,667 > 1,994$ maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan dapat memediasi hubungan pengaruh pelayanan terhadap loyalitas pasien, 10) berdasarkan uji sobel didapatkan nilai t hitung $> t$ tabel $5,872 > 1,994$ maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan dapat memediasi hubungan pengaruh budaya masyarakat terhadap loyalitas pasien.

Kata kunci : Lokasi, Pelayanan, Budaya Masyarakat, Kepuasan, Loyalitas Pasien

**The Effect of Location, Service and Community Culture on Patient Loyalty
thorough Satisfaction as an Intervening Variable at Dental Specialist Clinic,
Spirit Dental Clinic, Lubuk Pakam – Deli Serdang**

ABSTRACT

**SYLVIA
193311010026**

This study aims to determine the effect of Location, Service and Community Culture on Patient Loyalty through Satisfaction as an intervening variable at Dental Specialist Clinic, Spirit Dental Clinic, Lubuk Pakam – Deli Serdang. The sampling method in this study used the accidental technique with a total sample of 100 respondents from July – August 2021. The data collection technique in this study was conducted by distributing questionnaire to respondents. The data analysis technique is the Classical Assumption Test and Path Analysis, using computer program SPSS version 25. The results of the study it was concluded that : 1) location had an effect on patient loyalty, 2) service affects patient loyalty, 3) community culture affects patient loyalty, 4) location affects satisfaction, 5) service affects satisfaction, 6) community culture affects satisfaction, 7) satisfaction affects patient loyalty, 8) based on the Sobel test, $t \text{ value} > t \text{ table } 7.109 > 1.994$, it can be concluded that satisfaction can mediate the relationship between the effect of location on patient loyalty, 9) based on the Sobel test, $t \text{ value} > t \text{ table } 6,667 > 1,994$, it can be concluded that satisfaction can mediate the relationship between the effect of service on patient loyalty, 10) based on the Sobel test, the $t \text{ value} > t \text{ table } 5,872 > 1,994$, it can be concluded that satisfaction can be mediate the relationship between the effect of community culture on patient loyalty.

Keywords: Location, Service, Community Culture, Satisfaction, Patient Loyalty