

ABSTRAK

Analisis jalur (*Path Analysis*) merupakan pengembangan dari regresi linier berganda yang digunakan untuk menganalisis hubungan sebab akibat yang terjadi jika variabel eksogen mempengaruhi variabel endogen tidak hanya secara langsung tetapi juga secara tidak langsung. Pada penelitian ini, analisis jalur digunakan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas pasien unit rawat jalan baik secara langsung dan tidak langsung. Faktor-faktor yang dianalisis adalah kualitas pelayanan, kepuasan pasien dan reputasi rumah sakit. Setelah dilakukan analisis dengan menggunakan analisis jalur didapatkan faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas pasien unit rawat jalan secara langsung adalah kepuasan pasien dan reputasi rumah sakit, sedangkan faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas pasien unit rawat jalan secara tidak langsung adalah kualitas pelayanan dan kepuasan pasien.

Kata Kunci : Analisis Jalur, Loyalitas Pasien, Faktor-Faktor Loyalitas Pasien, Pengaruh Langsung, Pengaruh Tidak Langsung.

ABSTRACT

Path analysis is the development of multiple linear regression which is used to analyze the causal relationship that occurs if exogenous variables affect endogenous variables not only directly but also indirectly. In this study, path analysis was used to determine the factors that influence the patient loyalty of outpatient unit either directly or indirectly. The factors analyzed were service quality, patient satisfaction, and hospital reputation. After analyzing used path analysis, it was obtained that the factors that directly affect the patient's loyalty of the outpatient unit are patient satisfaction and hospital reputation, while the factors that indirectly affect the patient loyalty of the outpatient unit are service quality and patient satisfaction.

Keywords : *Path Analysis, Patient Loyalty, Patient Loyalty Factors, Direct Effect, Indirect Effect.*