

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of waiting time, service quality and trust on patient loyalty by using patient satisfaction as an intervening variable. In this study, the object used is the Lung Hospital of West Sumatra. The method of determining the sample is using the Slovin formula with a simple random sampling method so that from the 8,322 population obtained a sample of 100 patients. The data in this study were analyzed using path analysis techniques.

The results of the study proved that: 1) waiting time has a positive and significant effect on patient satisfaction, 2) service quality has a positive and significant effect on patient satisfaction, 3) Trust has a positive and significant effect on patient satisfaction, 4) waiting time has a positive and significant effect on patient loyalty, 5) service quality has a positive and significant effect on patient loyalty, 6) trust has a positive and significant effect on patient loyalty, 7) patient satisfaction has a positive and significant effect on patient loyalty, 8) patient satisfaction is not able to act as an intervening variable or mediate the effect of waiting time on patient loyalty, 9) patient satisfaction is not able to act as an intervening variable or mediate the effect of service quality on patient loyalty, and 10) patient satisfaction is not able to act as an intervening variable or mediate the effect of trust on loyalty it's a patient.

Keywords: *Waiting Time, Service Quality, Trust, Patient Loyalty.*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *waiting time*, kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap loyalitas pasien dengan menggunakan kepuasan pasien sebagai variabel intervening. Pada penelitian ini, objek yang digunakan adalah Rumah Sakit Paru Sumatera Barat. Cara penentuan sampel menggunakan rumus Slovin dengan metode *simple random sampling* sehingga dari 8.322 populasi diperoleh sampel sebanyak 100 pasien. Data pada penelitian ini dianalisis dengan teknik analisis jalur.

Hasil penelitian berhasil membuktikan bahwa: 1) *waiting time* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien, 2) kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien, 3) Kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien, 4) *waiting time* berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien, 5) kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien, 6) kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien, 7) kepuasan pasien berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien, 8) kepuasan pasien tidak mampu berperan sebagai variabel intervening atau memediasi pengaruh *waiting time* terhadap loyalitas pasien, 9) kepuasan pasien tidak mampu berperan sebagai variabel intervening atau memediasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien, dan 10) kepuasan pasien tidak mampu berperan sebagai variabel intervening atau memediasi pengaruh kepercayaan terhadap loyalitas pasien.

Kata kunci: *Waiting Time*, Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Loyalitas Pasien.