

## ABSTRAK

**Suci, NIM 7183210001, Pengaruh *Public Relation* Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Pada Rumah Sakit Murni Teguh Medan, Skripsi Jurusan Manajemen, Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Medan, Tahun 2022**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *public relation* dan Kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien pada rumah sakit murni teguh medan, baik secara parsial maupun simultan. Penelitian ini dilaksanakan pada rumah sakit Murni Teguh Medan. Populasi dalam penelitian ini sebanyak 99832 pasien dengan jumlah sampel sebesar 100 pasien. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, studi pustaka, wawancara dan melalui angket (Kuesioner) yang pengukurannya menggunakan skala Likert. Teknik analisis data yang digunakan adalah metode Analisis Regresi Berganda dengan persamaan  $Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$  serta diolah dengan program SPSS 25.0 for windows.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *public relation* dan Kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Secara parsial *public relation* berpengaruh terhadap loyalitas pasien. Secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pasien. Dengan demikian dapat disimpulkan *public relation* dan Kualitas pelayanan secara paraisal dan simultan berpengaruh terhadap loyalitas pasien pada rumah sakit murni teguh medan.

**Kata Kunci:** *Public Relation*, Kualitas Pelayanan, Loyaltias Pasien

## **ABSTRACT**

***Suci, NIM 7183210001, The Effect of Public Relations and Service Quality on Patient Loyalty at Murni Teguh Hospital Medan, Thesis Department of Management, Management Study Program, Faculty of Economics, Medan State University, 2022***

*This study aims to determine the effect of public relations and service quality on patient loyalty at Pure Firm Medan Hospital, either partially or simultaneously. This research was conducted at Murni Teguh Hospital, Medan. The population in this study were 99832 patients with a total sample of 100 patients. Data collection techniques used are observation, literature study, interviews and through a questionnaire (Questionnaire) whose measurement uses a Likert scale. The data analysis technique used is the Multiple Regression Analysis method with the equation  $Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$  and processed with the SPSS 25.0 for windows program.*

*The results showed that public relations and service quality simultaneously had a significant effect on customer satisfaction. Partially, public relations have an effect on patient loyalty. Partially the quality of service has an effect on patient loyalty. Thus, it can be concluded that public relations and service quality in a partial and simultaneous manner have an effect on patient loyalty at the Pure Firm Medan Hospital.*

***Keywords: Public Relations, Quality of Service, Patient Loyalty***