ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan pada konsumen pada bagian bersalin Rumah Sakit Umum Daerah Sumedang. Fenomena yang terjadi adalah kualitas pelayanan dan pelayanan purna jual yang baik yang diberikan rumah sakit, banyak strategi yang dilakukan untuk menarik konsumen agar tetap loyal, seperti memberikan pelayanan purna jual, agar pasien ingin bersalin dirumah sakit tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tanggapan responden terhadap kualitas pelayanan pada bagian bersalin Rumah Sakit Umum Daerah Sumedang, untuk mengetahui pelayanan purna jual pada bagian bersalin Rumah Sakit Umum Daerah Sumedang, untuk mengetahui loyalitas pelanggan pada bagian bersalin Rumah Sakit Umum Daerah Sumedang dan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan dan pelayanan purna jual terhadap loyalitas pelanggan pada bagian bersalin Rumah Sakit Umum Daerah Sumedang.

Metode yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dan kuantitatif. Unit analisis dalam penelitian ini adalah konsumen yang melahirkan dan memeriksakan kandungannya di bagian bersalin Rumah Sakit Umum Daerah Sumedang yang berjumlah 480 dengan sampel sebanyak 100 responden dengan menggunakan kuesioner. Pengujian statistik yang digunakan adalah perhitungan korelasi *pearson*, analisis regresi, korelasi, koefisien determinasi, uji hipotesis, dan juga menggunakan bantuan program aplikasi *SPSS 17.0 for windows.*

Hasil penelitian menunjukkan bahwa loyalitas pelanggan di bagian Rumah Sakit Umum Daerah Sumedang secara keseluruhan termasuk dalam kriteria baik, kualitas pelayanan menunjukan kriteria sangat baik. Sedangkan untuk pelayanan purna jual menunjukan kriteria baik. Namun untuk indikator *responsive* masih adanya pemberian akte kelahiran yang kurang cepat. Pengaruh kualitas pelayanan dan pelayanan purna jual berdampak positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada konsumen/pasien di bagian bersalin Rumah Sakit Umum Daerah Sumedang.

Kata kunci : kualitas pelayanan, pelayanan purna jual, loyalitas pelanggan.