

ABSTRAK

Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna. Penyedia jasa memerlukan kualitas jasa yang baik salah satunya dari segi komunikasi. Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan pengaruh komunikasi terapeutik dokter poliklinik kebidanan dan kandungan terhadap tingkat loyalitas pasien ibu hamil pada Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung. Penelitian ini menggunakan metode survei *exploratory*. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien ibu hamil di Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung sebanyak 947 pasien dan menghasilkan sampel sebesar 97 pasien. Teknik analisis data menggunakan analisis deskriptif, regresi linier sederhana, koefisien korelasi *product moment*, Uji t, dan koefisien determinasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi terapeutik dokter berpengaruh terhadap tingkat loyalitas sebesar 51%. Hasil uji t yaitu sebesar 9,937 dan nilai signifikan 0,000. Nilai $t_{hitung} 9,937 > t_{tabel} 2,000$ ($df = 97-2 = 95$; $\alpha = 5\%$) dan nilai signifikan uji t $0,000 < 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Komunikasi terapeutik dokter poliklinik kebidanan dan kandungan memiliki hubungan yang kuat dengan tingkat loyalitas pasien ibu hamil dengan korelasi sebesar 0,714. Kesimpulannya bahwa komunikasi terapeutik dokter poliklinik kebidanan dan kandungan berpengaruh signifikan terhadap tingkat loyalitas pasien ibu hamil pada Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung.

Kata Kunci : komunikasi interpersonal, komunikasi terapeutik, loyalitas.