https://digilib.esaunggul.ac.id

SUMMARY

HUBUNGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DAN TINGKAT LOYALITAS PASIEN DI POLIKEBIDANAN SILOAM HOSPITAL

Created by ELISABETH PENI WULANDARI

Subject : HUBUNGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DAN TINGKAT LOYALITAS PASIEN DI POLIKEBIDANAN SILOAM HOSPITAL

Subject Alt : HUBUNGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DAN TINGKAT LOYALITAS PASIEN DI POLIKEBIDANAN SILOAM HOSPITAL

Keyword : : Kepuasan pasien; Loyalitas pasien

Description :

Latar Belakang : Kepuasan pasien umumnya dapat terjadi karena adanya perbedaan perlakuan dari pemberi pelayanan (health provider) terhadap pasien secara individual (health receiver). Kepuasan mempunyai peranan yang cukup penting dalam meningkatkan loyalitas pasien untuk mendatangkan profitabilitas rumah sakit dan untuk memahami kebutuhan pasien yang diinginkan. Adanya loyalitas rendah karena ketidakpuasan pasien dengan adanya komplain pelayanan buruk.
Tujuan :Tujuan penelitian ini adalah mengetahui hubungan kepuasan pasien rawat jalan dan tingkat loyalitas pasien di poli kebidanan Siloam Hospital.
Metode Penelitian : Penelitian ini menggunakan metodesurvey cross-sectional terhadap 89 pasien lama rawat jalan di poli kebidanan Siloam Hospital. Loyalitas adalah kesediaan pasien untuk terus berkunjung ke rumah sakit, dengan sukarela merekomendasikan produk rumah sakit kepada rekan-rekannya terhadap pelayanan kesehatan yang diterimanya, yang diukur dengan frekuensi membeli dan menggunakan barang dan jasanya secara berulang-ulang dan komitmen. Kepuasan pasien adalah hasil perbandingan dari jasa pelayanan kesehatan yang diterimanya terhadap penilaian pasien mengenai pelayanan kesehatan yang mencakup bukti langsung, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati. Analisis data secara analitik menggunakan uji Korelasi Person Product Moment.
Hasil : Rata-rata umur responden 15-49 tahun (83.90%), status pernikahan menikah sebanyak 67 orang (75.30%), berlatarpendidikan sarjana 37.07%, dan 86.50% bekerja. Hasil penelitian menunjukkan sebanyak 83 pasien (93.26%) mengalami ketidak puasan dan pasien yang tidak loyal sebanyak 80 pasien (89.89%). Rata-rata skor loyalitas adalah 15.29 (±4.84) dan rata-rata skor kepuasan pasien yaitu 29.17 (± 5.85). Hasil Uji korelasi menunjukkan bahwa ada perbedaan yang signifikan antara kepuasan pasien rawat jalan dan tingkat loyalitas pasien di poli kebidanan Siloam Hospital ($p<0,05$).
Kesimpulan : Adanya hubungan kepuasan pasien rawat jalan dapat mempengaruhi tingkat loyalitas pasien poli kebidanan Siloam Hospital. Diharapkan pasien menyampaikan semua keluhan, harapan dan aspirasinya dan hasil surveynya ditindak lanjuti Siloam Hospital.

Date Create : 06/09/2013

Type : Text

Language	**:**	Indonesian
Identifier	**:**	UEU-Undergraduate-201031101
Collection	**:**	201031101
COverage	**:**	Sivitas Akademika Universitas Esa Unggul
Right	**:**	Copyright @2013 by UEU Library. This publication is protected by copyright and per obtained from the UEU Library prior to any prohibited reproduction, storage in a re transmission in any form or by any means, electronic, mechanical, photocopying, reco For information regarding permission(s), write to UEU Library

Full file - Member Only

If You want to view FullText...Please Register as MEMBER

Contact Person :

Astrid Chrisafi (mutiaraadinda@yahoo.com)

Thank You,

Astrid (astrid.chrisafi@esaunggul.ac.id)

Supervisor