https://digilib.esaunggul.ac.id

SUMMARY

HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PASIEN DI UNIT RAWAT INAP RSUD KOTA TANGERANG TAHUN 2016

Created by SELY GITA ATMAJA

Subject : PELAYANAN, LOYALITAS, PASIEN

Subject Alt : SERVICE, LOYALTY, PATIENTS

Keyword : : kualitas pelayanan;loyalitas pasien

Description :

Loyalitas pasien merupakan keputusan pasien untuk secara sukarela terus berlangganan dengan rumah sakit tertentu dalam jangka waktu yang lama. Salah satu faktor pembentuk loyalitas adalah kualitas pelayanan. Tujuan penelitian ini adalah mengetahui hubungan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien di unit rawat inap RSUD Kota Tangerang. Metode penelitian ini menggunakan studi Cross Sectional. Sampel dalam penelitian ini adalah pasien rawat inap yang berjumlah 63 orang. Uji statistik yang digunakan adalah uji Chi-Square. Berdasarkan hasil penelitian yang didapatkan bahwa mayoritas responden berjenis kelamin perempuan (56%), berusia pada kelompok dewasa awal (18-40 tahun) 56%, pendidikan terakhir SMA (51%), bekerja pada kelompok swasta (40%), penanggung biaya pengobatan dari BPJS (68%), dan alasan pasien berobat di RSUD Kota Tangerang karena pelayanan bagus (59%). Penilaian pasien terhadap kualitas pelayanan menunjukkan hasil kualitas pelayanan di unit rawat inap RSUD Kota Tangerang adalah baik (57%). Pasien menunjukkan loyalitas tinggi terhadap layanan di RSUD Kota Tangerang sebesar (63%). Hasil uji statistik menunjukkan hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien (p value = 0,014; p<0,05).

Contributor : M. Reza Hilmy, SKM, MARS, PhD

Date Create : 15/09/2016

Type : Text

Format : PDF

Language : Indonesian

Identifier : UEU-Undergraduate-201431265

Collection : 201431265

Call Number : 31-2016-S038

Source : Undergraduate Theses of Public Health

Relation COllection : Fakultas Ilmu Kesehatan

COverage : Civitas Akademika Universitas Esa Unggul

Right : @Perpustakaan Universitas Esa Unggul

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