

SUMMARY

HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PASIEN DI UNIT RAWAT INAP RUMAH SAKIT ISLAM JAKARTA CEMPAKA PUTIH TAHUN 2016

Created by DIDI INDRA SAPUTRA

Subject : PELAYANAN, LOYALITAS, PASIEN

Subject Alt : SERVICE, LOYALTY, PATIENTS

Keyword : kualitas pelayanan;loyalitas pasien

Description :

Latar Belakang: Loyalitas merupakan kesediaan pelanggan untuk senantiasa menggunakan produk perusahaan dalam jangka panjang, apalagi jika menggunakannya secara eksklusif, dan merekomendasikan produk-produk perusahaan kepada rekannya. Masalah utama sebagai sebuah lembaga jasa pelayanan yang banyak pesaingnya mengharuskan rumah sakit dituntut untuk selalu meningkatkan kualitas pelayanannya. Pihak rumah sakit juga perlu secara cermat menentukan kebutuhan pasien sebagai upaya untuk memenuhi keinginan dan meningkatkan loyalitas atas pelayanan yang diberikan. Tujuan Penelitian: Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis hubungan antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien di unit rawat inap RS Islam Jakarta Cempaka Putih. Metode Penelitian: Jenis penelitian ini bersifat deskriptif analitik, dengan pendekatan cross sectional. Sampel dalam penelitian ini adalah 103 pasien di ruang rawat inap RS Islam Jakarta Cempaka Putih. Pengambilan sampel dilakukan dengan teknik Stratified Random Sampling. Analisis data menggunakan analisis univariat dan analisis bivariat Spearman Rank. Hasil: Responden penelitian didominasi oleh pasien wanita sebesar 59,2%, kelompok umur dewasa awal (35,9%), berpendidikan terakhir SMA/ sederajat (57,3%), dan pekerjaan sebagai karyawan swasta (35,9%). Hasil penelitian ini menunjukkan nilai p sebesar 0,000 lebih kecil dari alpha ($p\text{-value} < 0,05$), nilai korelasi sebesar 0,497 yang berarti keeratan hubungannya adalah sedang. Kemudian berdasarkan hasil uji koefisien determinasi diketahui bahwa kualitas pelayanan memiliki kontribusi sebesar 24,7% terhadap tingkat loyalitas pasien di unit rawat inap RS Islam Jakarta Cempaka Putih. Kesimpulan: Terdapat hubungan antara kualitas pelayanan dengan loyalitas pasien di unit rawat inap Rumah Sakit Islam Jakarta Cempaka Putih. Diharapkan pihak Rumah Sakit Islam terutama unit rawat inap untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan, agar loyalitas pasien dapat terus meningkat.

Contributor : Intan Silviana Mustikawati, SKM., MPH.

Date Create : 10/01/2017

Type : Text

Format : PDF

Language : Indonesian

Identifier : UEU-Undergraduate-201231021

Collection : 201231021

Call Number : 31-2016-S045

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