

SUMMARY

HUBUNGAN ANTARA KEPUASAN DAN LOYALITAS PASIEN DI INSTALASI FARMASI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KOTA TANGERANG TAHUN 2016

Created by Ahmad Salman Mawardi

Subject : kepuasan dan loyalitas pasien
Subject Alt : patient satisfaction and loyalty
Keyword : Kepuasan; Loyalitas; Farmasi; RSUD; Tangerang; Kendall-tau.

Description :

Loyalitas pasien merupakan aspek penting dalam menjaga keberlangsungan rumah sakit. Salah satu faktor loyalitas pasien adalah kepuasan. Kotler (2003) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan akan membentuk loyalitas. Sedangkan hasil wawancara dengan beberapa pasien menunjukkan bahwa kebanyakan diantara mereka mengaku puas terhadap pelayanan di instalasi farmasi namun tidak diikuti dengan sikap loyal terhadap rumah sakit.

Tujuan penelitian: Mengetahui hubungan Kepuasan dengan Loyalitas Pasien di Instalasi Farmasi RSUD Kota Tangerang.

Metode penelitian: Penelitian deskriptif ini menggunakan desain studi cross sectional, dengan sample pasien sebanyak 245 responden random-sampling. Uji statistik yang digunakan adalah uji korelasi Kendall-tau.

Hasil penelitian: Diperoleh pasien dengan kepuasan tinggi sebanyak 53,06%. Pasien dengan loyalitas tinggi sebanyak 56,73%. Kemudian dari hasil bivariat menunjukan ada hubungan lemah tapi pasti antara kepuasan dengan loyalitas pasien di Instalasi Farmasi RSUD Kota Tangerang ($r=0,258$; $p\text{-value } 0,000 < 0,05$).

Contributor : Mulyo Wiharto
Date Create : 13/03/2017
Type : Text
Format : PDF
Language : Indonesian
Identifier : UEU-Undergraduate-201131139
Collection : 201131139
Source : Undergraduate Theses of Public Health
Relation Collection : Fakultas Ilmu Ilmu Kesehatan
COverage : Civitas Akademi 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