

ABSTRAK

Tina Andriati “*Determinan Loyalitas Pasien di Rumah Sakit Ibu Anak Brawijaya Jakarta*” (dibimbing oleh Tumari Jatileksono).

Menjamurnya rumah sakit swasta mengharuskan pemberi jasa kesehatan memberi pelayanan prima dan konsisten pada setiap unit kesehatan yang ada di rumah sakit. Agar dapat meningkatkan loyalitas pasien, rumah sakit tidak hanya memberi kualitas layanan yang baik, namun harus dapat menarik minat pelanggan dengan memiliki keunggulan dalam bidang layanan. Rumah Sakit Ibu Anak Brawijaya (RSIAB) adalah sebuah rumah sakit yang memberi pelayanan khusus dibidang kesehatan ibu dan anak. Dalam dua tahun terakhir terlihat loyalitas pasien yang cenderung mendatar, hal ini diindikasikan oleh banyaknya keluhan dan diduga karena kualitas pelayanan, jenis pembayaran, jenis pelayanan. Untuk meneliti hal tersebut, maka digunakan metode analisis regresi berganda dan menggunakan data primer dengan cara memberikan kuesioner kepada pasien rawat jalan dan rawat inap sebanyak 120 orang. Teknik pengambilan sampel purposive sampling yang terbagi atas : (1) Jenis pelayanan : rawat jalan dengan jenis pembayaran asuransi (2) Jenis pelayanan : rawat jalan dengan jenis pembayaran tunai (3) Jenis pelayanan : rawat inap dengan jenis pembayaran asuransi (4) Jenis pelayanan : rawat inap dengan jenis pembayaran tunai, masing-masing grup terdiri dari 30 orang.

Proses pengolahan data dengan menggunakan software *Statistical Package for Social Sciences (SPSS) versi 21.00 for Windows*. Adapun variabel-variabel penelitian adalah : kualitas pelayanan yang terdiri dari *reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangible*; jenis pembayaran terdiri dari asuransi dan tunai; jenis pelayanan terdiri dari rawat jalan dan rawat inap. Berdasarkan hasil analisis regresi berganda, penelitian ini menghasilkan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan positif terhadap loyalitas pasien. Dari lima dimensi kualitas pelayanan, hanya *responsiveness* dan *empathy* yang berperan meningkatkan loyalitas pasien di RSIAB. *Responsiveness* merupakan dimensi paling dominan dalam meningkatkan loyalitas pasien, kemudian oleh dimensi *emphy*.

Kata kunci : Kualitas pelayanan, Jenis pembayaran, Jenis pelayanan, Loyalitas pasien.

ABSTRACT

Tina Andriati ”*Determinants of Patient Loyalty in Brawijaya Woman and Child Hospital Jakarta*” (guided by Tumari Jatileksono).

Deployment of private hospitals requiring the medical service providers to delivering excellent services and consistent on each healthcare unit was in the hospital. In order to increase patient loyalty, hospitals are not only providing a good quality of services, but should be able to attract customers by having excellent services. The Brawijaya Woman and Child Hospital Jakarta (BWCH) is a hospital that provides specialized services of woman and child medical. In the last two years seen the loyalty of patients tend to be flat, it is indicated by number of complaints and alleged due to the quality of service, type of payment, type of services. To examine of this, hence used multiple regression analysis method and use of primary data by giving questionnaires to outpatient and inpatient as many as 120 peoples. Purposive sampling techniques are divided into : (1) Type of service : outpatients with type of insurance payments (2) Type of service : outpatient with the type of cash payment (3) Type of service : inpatient with the type of insurance payments (4) Type of service : inpatient with of service : inpatient with the type of cash payment. Each group consisted of 30 people.

The processing of the data by using the software “Statistical Package for Social Sciences (SPSS) version 21.0” for Windows. The research variables are : quality of service which consists of reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangible; kind of insurance and cahs payment; types of services consist of outpatient and inpatient services. Based on the results of multiple regression analysis, this research produced a positive significant effect of quality services to the patient loyalty. The five dimensions of quality service, responsiveness and empathy that only served to increase patient loyalty in RSIAB. Responsiveness is the most dominant in improving patient loyalty dimension, followed by the dimensions of empathy.

The keywords : Quality of care, the payment type, the service type, the patient loyalty.