

**UNIVERSITAS ESA UNGGUL  
FAKULTAS ILMU-ILMU KESEHATAN  
PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT  
SKRIPSI, JULI 2011**

LILI NURLITASARI  
2008-31-117

**HUBUNGAN KEPUASAN DENGAN LOYALITAS PASIEN RAWAT  
INAP DI RUMAH SAKIT MEDIKA PERMATA HIJAU (RSMPPH)  
JAKARTA BARAT TAHUN 2011**

6 Bab, 88 Halaman, 16 Tabel, 5 Gambar

**ABSTRAK**

Kepuasan pasien adalah salah satu indikator untuk mengukur mutu pelayanan di rumah sakit. Kepuasan pasien yang rendah menggambarkan ketidaksesuaian antara kepuasan pasien dan penyedia layanan. Keadaan ini dapat mendatangkan image yang kurang baik terhadap suatu tempat pelayanan kesehatan. Penelitian ini bertujuan mengetahui hubungan kepuasan dengan loyalitas pasien rawat inap RSMPPH Jakarta Barat. Metode penelitian deskriptif analitik dengan pendekatan *crosssectional* dan jumlah sampel sebanyak 77 responden, dengan menggunakan metode non *probability sampling* yaitu secara *accidental sampling* dengan menggunakan analisis data univariat dan bivariat (*uji pearson product moment*). Sebagian besar pasien berumur 19-33 tahun, tingkat pendidikan SI dan SLTA, dan jenis kelamin yang terbanyak adalah perempuan. Skor rata-rata untuk kepuasan pasien sebesar 61.75 pada  $Sd = 3.777$ , sedangkan tingkat loyalitas pasien sebesar 28.87 pada  $Sd = 3.529$ . Hasil uji korelasi menunjukkan hubungan yang signifikan antara hubungan kepuasan dengan loyalitas pasien rawat inap RSMPPH, hal ini ditunjukkan dengan nilai koefisien korelasi ( $r=0,439$ ) ( $p<0,05$ ). Rumah sakit diharapkan mampu mempertahankan kepuasan pasien. skor kepuasan pasien rawat inap di RSMPPH masih jauh dari standar (63.7%). Ditinjau dari standar pelayanan 90% (Depkes) mengenai kepuasan pasien terutama pada pelayanan rawat inap dengan mengukur hasil survey kepuasan pasien yaitu meliputi aspek *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* dan *Tangibility*.

Daftar pustaka: 15 (1995 – 2011)