

ABSTRAK

Nama : Rosana Dwiyantri Putri
Program Studi : D4 Manajemen Informasi Kesehatan
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Patria IKKT Tahun 2018

Semakin bertambahnya jumlah rumah sakit memberi kebebasan bagi masyarakat untuk memilih tempat pelayanan kesehatan sesuai dengan kebutuhan dan keinginannya. Loyalitas pasien menjadi syarat penting untuk mempertahankan eksistensi rumah sakit swasta, kualitas pelayanan adalah salah satu modal untuk mendapatkan pasien yang lebih banyak dan untuk mendapatkan pasien yang loyal. Di Rumah Sakit Patria IKKT mengalami penurunan jumlah kunjungan pasien pada tahun 2016. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien di unit rawat jalan Rumah Sakit Patria IKKT tahun 2018. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan metode *cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini yaitu pasien lama di unit rawat jalan Rumah sakit Patria IKKT, dengan teknik pengambilan sampel *purposive sampling*. Diperoleh besar sampel 106, pengumpulan data menggunakan kuesioner, teknik analisis data menggunakan uji regresi logistik sederhana. Hasil penelitian menjelaskan bahwa *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty* berpengaruh signifikan ($p \text{ value } 0,000 < \alpha 0,05$) terhadap loyalitas pasien di unit rawat jalan Rumah Sakit Patria IKKT tahun 2018. Dengan OR 18,224 95% CI (6,684-49,68) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang baik memiliki peluang pasien untuk loyal sebanyak 18,224 kali dibandingkan kualitas pelayanan yang tidak baik. Berdasarkan persamaan regresi diperoleh kualitas pelayanan yang baik berpeluang memberikan pengaruh terhadap loyalitas pasien sebesar 73%.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan , Loyalitas Pasien, Rumah Sakit Patria IKKT

ABSTRACT

Name : Rosana Dwiyantri Putri
Study Program : D4 Health Information Management
Title : Effect of Service Quality on Patient Loyalty in the Outpatient Unit of Patria IKKT Hospital in 2018

The increasing number of hospitals gives freedom for the community to choose a place of health care according to their needs and desires. Patient loyalty is an important requirement to maintain the existence of a private hospital, the quality of service is one of the capital to get more patients and to get loyal patients. In Patria IKKT Hospital, the number of patient visits decreased in 2016. The purpose of this study was to determine the effect of service quality on patient loyalty in the outpatient unit of Patria IKKT Hospital in 2018. This type of research was quantitative research with cross sectional method. The population in this study were old patients in the outpatient unit of Patria IKKT Hospital, with purposive sampling technique. Obtained a sample size of 106, data collection using a questionnaire, data analysis techniques using simple logistic regression test. The results of this study explain that tangible, reliability, responsiveness, assurance and empathy have a significant effect (p value $0,000 < \alpha 0,05$) on patient loyalty in the outpatient unit of the Patria IKKT Hospital in 2018. OR 18,224 95% CI (6,684-49,68) shows that good service quality has 18,224 times the chance of loyal patients compared to poor service quality. Based on the regression equation obtained a good quality of service provides the opportunity for patients to be loyal by 73%.

Keywords: Service Quality, Patient Loyalty, Patria IKKT Hospital