

**UNIVERSITAS ESA UNGGUL
FAKULTAS ILMU-ILMU KESEHATAN
PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT
PEMINATAN MANAJEMEN RUMAH SAKIT
Skripsi, Januari 2014
ADE RIZKIAH
2010 – 31 – 193**

**HUBUNGAN KEPUASAN PASIEN TENTANG PELAYANAN
RAWAT JALAN DAN LOYALITAS PASIEN DI RSUD BUDHI ASIH**

VI Bab, 111 Halaman, 25 Tabel, 5 Grafik, 5 Gambar

ABSTRAK

Loyalitas pasien adalah komitmen pelanggan untuk berlangganan kembali atau melakukan pembelian ulang terhadap suatu produk secara terus menerus di masa yang akan datang, sedangkan kepuasan pasien adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya. Tujuan penelitian ini adalah mengetahui hubungan kepuasan pasien dengan loyalitas pasien. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif analitik dengan desain cross sectional, uji person product moment, jumlah sampel sebanyak 60 responden. Sebagian responden wanita berumur lebih dari 33 tahun, berpendidikan SD ke atas dan sebagian besar bekerja paling banyak karyawan dan buruh. Nilai rata-rata loyalitas pasien 49,58 ($\pm$ 2,942) dan rata-rata kepuasan pasien tentang pelayanan rawat jalan 92,42 ($\pm$ 2,374). Hasil analisis korelasi diperoleh tidak ada hubungan yang signifikan antara kepuasan pasien tentang pelayanan rawat jalan dan loyalitas pasien ($r = 0,213$, $p > 0,05$). Hal ini disebabkan karena kepuasan tersebut bersifat obyektif, terlihat banyaknya komplainan dari pasien mengenai masih rendahnya tingkat kepuasan pasien pada pelayanan rawat jalan yaitu rata-rata skor keseluruhan 280,25 pada 12 responden atau 20% hal ini sangat mempengaruhi loyalitas pasien terhadap suatu rumah sakit yaitu rata-rata skor keseluruhan 244 pada 8 responden atau 13,33%. Skor kepuasan pasien dan loyalitas pasien masih jauh dari standar. RSUD Budhi Asih sebaiknya mengupayakan peningkatan kualitas aspek reliability, misalnya dengan memberikan pelatihan untuk menambah pengetahuan dan keterampilan petugas kesehatan, dalam menetapkan tarif/harga pelayanan rawat jalan sebaiknya tetap memperhatikan faktor daya beli masyarakat, nilai tambah yang diberikan, serta harga/tarif yang ada di masyarakat dan juga memperhatikan faktor lain yang dapat membentuk loyalitas pelanggan.

Daftar Pustaka: 23 (1994-2008)