



UNIVERSITAS ESA UNGGUL  
FAKULTAS ILMU-ILMU KESEHATAN PROGRAM STUDI KESEHATAN  
MASYARAKAT SKRIPSI, 11 SEPTEMBER 2012

ELISABETH PENI WULANDARI

## **HUBUNGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DAN TINGKAT LOYALITAS PASIEN DI POLI KEBIDANAN SILOAM HOSPITAL**

6 Bab, 108 Halaman, 15 Tabel, 7 Grafik, 5 Lampiran, 3 Bagan

### **ABSTRAK**

**Latar Belakang :** Kepuasan pasien umumnya dapat terjadi karena adanya perbedaan perlakuan dari pemberi pelayanan (*health provider*) terhadap pasien secara individual (*health receiver*). Kepuasan mempunyai peranan yang cukup penting dalam meningkatkan loyalitas pasien untuk mendatangkan profitabilitas rumah sakit dan untuk memahami kebutuhan pasien yang diinginkan. Adanya loyalitas rendah karena ketidakpuasan pasien dengan adanya komplain pelayanan buruk.

**Tujuan :** Tujuan penelitian ini adalah mengetahui hubungan kepuasan pasien rawat jalan dan tingkat loyalitas pasien di poli kebidanan Siloam Hospital.

**Metode Penelitian :** Penelitian ini menggunakan metode survey cross-sectional terhadap 89 pasien lama rawat jalan di poli kebidanan Siloam Hospital. Loyalitas adalah kesediaan pasien untuk terus berkunjung ke rumah sakit, dengan sukarela merekomendasikan produk rumah sakit kepada rekan-rekannya terhadap pelayanan kesehatan yang diterimanya, yang diukur dengan frekuensi membeli dan menggunakan barang dan jasanya secara berulang-ulang dan komitmen. Kepuasan pasien adalah hasil perbandingan dari jasa pelayanan kesehatan yang diterimanya terhadap penilaian pasien mengenai pelayanan kesehatan yang mencakup bukti langsung, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati. Analisis data secara analitik menggunakan uji Korelasi Person Product Moment.

**Hasil :** Rata-rata umur responden 15-49 tahun (83.90%), status pernikahan menikah sebanyak 67 orang (75.30%), berlatar pendidikan sarjana 37.07%, dan 86.50% bekerja. Hasil penelitian menunjukkan sebanyak 83 pasien (93.26%) mengalami ketidakpuasan dan pasien yang tidak loyal sebanyak 80 pasien (89.89%). Rata-rata skor loyalitas adalah 15.29 ( $\pm$  4.84) dan rata-rata skor kepuasan pasien yaitu 29.17 ( $\pm$  5.85). Hasil Uji korelasi menunjukkan bahwa ada perbedaan yang signifikan antara kepuasan pasien rawat jalan dan tingkat loyalitas pasien di poli kebidanan Siloam Hospital ( $p < 0,05$ ).

**Kesimpulan :** Adanya hubungan kepuasan pasien rawat jalan dapat mempengaruhi tingkat loyalitas pasien poli kebidanan Siloam Hospital. Diharapkan pasien menyampaikan semua keluhan, harapan dan aspirasinya dan hasil surveynya ditindak lanjuti Siloam Hospital.

Daftar Pustaka : 46 (1980 – 2011)

Kata kunci : Kepuasan pasien, Loyalitas pasien