

**Universitas Esa Unggul
Fakultas Ilmu-ilmu Kesehatan
Program Studi Kesehatan Masyarakat
Skripsi, 2016**

Sely Gita Atmaja, NIM : 2014-31-265

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PASIEN
DI UNIT RAWAT INAP RSUD KOTA TANGERANG**

6 Bab, 85 Halaman, 8 Tabel, 11 Gambar

Abstrak

Loyalitas pasien merupakan keputusan pasien untuk secara sukarela terus berlangganan dengan rumah sakit tertentu dalam jangka waktu yang lama. Salah satu faktor pembentuk loyalitas adalah kualitas pelayanan. Tujuan penelitian ini adalah mengetahui hubungan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien di unit rawat inap RSUD Kota Tangerang. Metode penelitian ini menggunakan studi *Cross Sectional*. Sampel dalam penelitian ini adalah pasien rawat inap yang berjumlah 63 orang. Uji statistik yang digunakan adalah uji *Chi-Square*. Berdasarkan hasil penelitian yang didapatkan bahwa mayoritas responden berjenis kelamin perempuan (56%), berusia pada kelompok dewasa awal (18-40 tahun) 56%, pendidikan terakhir SMA (51%), bekerja pada kelompok swasta (40%), penanggung biaya pengobatan dari BPJS (68%), dan alasan pasien berobat di RSUD Kota Tangerang karena pelayanan bagus (59%). Penilaian pasien terhadap kualitas pelayanan menunjukkan hasil kualitas pelayanan di unit rawat inap RSUD Kota Tangerang adalah baik (57%). Pasien menunjukkan loyalitas tinggi terhadap layanan di RSUD Kota Tangerang sebesar (63%). Hasil uji statistik menunjukkan hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien ($p \text{ value} = 0,014; p < 0,05$).

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Loyalitas Pasien

Daftar Pustaka : 34 (1995-2015)