

UNIVERSITAS ESA UNGGUL
 FAKULTAS ILMU-ILMU KESEHATAN
 PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT
 SKRIPSI, JUNI 2016

DIDI INDRA SAPUTRA

**HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
 LOYALITAS PASIEN DI UNIT RAWAT INAP RUMAH SAKIT ISLAM
 JAKARTA CEMPAKA PUTIH**

VI Bab, xvi+66 halaman, 6 gambar, 10 tabel

ABSTRAK

Latar Belakang: Loyalitas merupakan kesediaan pelanggan untuk senantiasa menggunakan produk perusahaan dalam jangka panjang, apalagi jika menggunakannya secara eksklusif, dan merekomendasikan produk-produk perusahaan kepada rekannya. Masalah utama sebagai sebuah lembaga jasa pelayanan yang banyak pesaingnya mengharuskan rumah sakit dituntut untuk selalu meningkatkan kualitas pelayanannya. Pihak rumah sakit juga perlu secara cermat menentukan kebutuhan pasien sebagai upaya untuk memenuhi keinginan dan meningkatkan loyalitas atas pelayanan yang diberikan.

Tujuan Penelitian: Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis hubungan antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien di unit rawat inap RS Islam Jakarta Cempaka Putih.

Metode Penelitian: Jenis penelitian ini bersifat deskriptif analitik, dengan pendekatan *cross sectional*. Sampel dalam penelitian ini adalah 103 pasien di ruang rawat inap RS Islam Jakarta Cempaka Putih. Pengambilan sampel dilakukan dengan teknik *Stratified Random Sampling*. Analisis data menggunakan analisis univariat dan analisis bivariat *Spearman Rank*.

Hasil: Responden penelitian didominasi oleh pasien wanita sebesar 59,2%, kelompok umur dewasa awal (35,9%), berpendidikan terakhir SMA/ sederajat (57,3%), dan pekerjaan sebagai karyawan swasta (35,9%). Hasil penelitian ini menunjukkan nilai p sebesar 0,000 lebih kecil dari α ($p\text{-value} < 0,05$), nilai korelasi sebesar 0,497 yang berarti keeratan hubungannya adalah sedang. Kemudian berdasarkan hasil uji koefisien determinasi diketahui bahwa kualitas pelayanan memiliki kontribusi sebesar 24,7% terhadap tingkat loyalitas pasien di unit rawat inap RS Islam Jakarta Cempaka Putih.

Kesimpulan: Terdapat hubungan antara kualitas pelayanan dengan loyalitas pasien di unit rawat inap Rumah Sakit Islam Jakarta Cempaka Putih. Diharapkan pihak Rumah Sakit Islam terutama unit rawat inap untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan, agar loyalitas pasien dapat terus meningkat.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Loyalitas Pasien.

Daftar Pustaka : (1985-2015)

ESA UNGGUL UNIVERSITY
FACULTY OF HEALTH
PUBLIC HEALTH STUDY PROGRAM
SKRIPSI, JUNE 2016

DIDI INDRA SAPUTRA

**RELATIONSHIP BETWEEN SERVICE QUALITY AND PATIENTS
LOYALTY IN THE INPATIENT UNITS JAKARTA ISLAMIC HOSPITAL
CEMPAKA PUTIH.**

6 Chapters, xvi+66 pages, 6 pictures, 10 tables

ABSTRACT

Background: Loyalty is the willingness of customers to continue using the company's products for long term period, especially if used exclusively, and recommend the company's products to a colleague. The main problem as an institution services that have many competitors, obligate the hospitals to always improve their quality of service. The hospital also have to carefully determine the needs of patients in an effort to fulfill the wishes and increase the loyalty for services provided.

Objective: This study was conducted to analyze the relationship between the service quality and patients loyalty in the inpatient units Jakarta Islamic Hospital Cempaka Putih.

Method: This study type was descriptive analytic, with cross sectional approach. The sample on this study was 103 patients in the inpatient unit Jakarta Islamic Hospital Cempaka Putih. Sampling was done by Stratified Random Sampling technique.. Data analyzed using univariate and bivariate Spearman Rank.

Results: Respondents are dominated by female patients (59.2%), early adulthood category (35.9%), high school graduates (57.3%), and worked as private employees (35.9%). The results of this study showed the p value are 0.000 is smaller than alpha (p-value <0.05), the correlation value are 0.497, which means the closeness of the relationship is moderate. Then based on the test results the coefficient of determination is known that the service quality has contributed 24.7% to the level of patients loyalty in the inpatient units Jakarta Islamic Hospital Cempaka Putih.

Conclusion: There is a relationship between service quality and patients loyalty in inpatient units Jakarta Islamic Hospital Cempaka Putih. Then Jakarta Islamic Hospital should keep improve their service quality especially in the inpatient unit, so the patients loyalty can be continuously increased.

Keywords: Service Quality, Patient Loyalty.

Bibliography: (1985-2015)