

ABSTRAK

Universitas Esa Unggul
Fakultas Ilmu-Ilmu Kesehatan
Program Studi Kesehatan Masyarakat
Skripsi Januari 2017

Ahmad Salman Mawardi

HUBUNGAN ANTARA KEPUASAN DAN LOYALITAS PASIEN DI INSTALASI FARMASI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KOTA TANGERANG TAHUN 2016

(VI Bab, 105 Halaman, 6 Gambar, 20 Tabel, 9 Lampiran)

Latar belakang: Loyalitas pasien merupakan aspek penting dalam menjaga keberlangsungan rumah sakit. Salah satu faktor loyalitas pasien adalah kepuasan. Kotler (2003) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan akan membentuk loyalitas. Sedangkan hasil wawancara dengan beberapa pasien menunjukkan bahwa kebanyakan diantara mereka mengaku puas terhadap pelayanan di instalasi farmasi namun tidak diikuti dengan sikap loyal terhadap rumah sakit.

Tujuan penelitian: Mengetahui hubungan Kepuasan dengan Loyalitas Pasien di Instalasi Farmasi RSUD Kota Tangerang.

Metode penelitian: Penelitian deskriptif ini menggunakan desain studi *cross sectional*, dengan *sample* pasien sebanyak 245 responden *random-sampling*. Uji statistik yang digunakan adalah uji korelasi *Kendall-tau*.

Hasil penelitian: Diperoleh pasien dengan kepuasan tinggi sebanyak 53,06%. Pasien dengan loyalitas tinggi sebanyak 56,73%. Kemudian dari hasil bivariat menunjukkan ada hubungan lemah tapi pasti antara kepuasan dengan loyalitas pasien di Instalasi Farmasi RSUD Kota Tangerang ($\tau = 0,258$; $p\text{-value } 0,000 < \alpha < 0,05$).

Kata kunci: Kepuasan; Loyalitas; Farmasi; RSUD; Tangerang; *Kendall-tau*.

Daftar pustaka: 40 buah (1989-2016)

ABSTRACT

**Esa Unggul University
Faculty of Health Sciences
Department of Public Health
Undergraduate Thesis, 2017**

Ahmad Salman Mawardi

**THE CORRELATION BETWEEN PATIENT SATISFACTION AND
LOYALTY AT PHARMACY OF TANGERANG CITY REGIONAL
HOSPITAL**

6 Chapters, 105 Pages, 20 Tables, 6 Pictures, 9 Attachments

Background : Patient loyalty is one of crucial aspect of hospital for surviving. Among factors of loyalty is satisfaction. Kotler (2003) stated that customer loyalty could form their loyalty. The interview of some patient show that most of them said they have satisfaction whereas it doesnt followed by loyal attitude to the Pharmacy.

Research Purposes : To know the correlation between patient satisfaction with level of loyalty at pharmacy of Tangerang City Regional Hospital.

Research Methods : The kind of research it uses cross sectional study with 245 random-sampling respondent. The *Kendall-tau* Test used for analysis.

Research Result : Most respondent have high level of satisfaction (53,06%). Most of respondent have high level of loyalty (56,73%) The correlation test showed a meaningful relationship, weak but sure, between the patients satisfaction towards the level of loyalty ($\tau = 0,258$; $p\text{-value } 0,000 < \alpha 0,05$).

Keyword : Satisfaction, Loyalty, Pharmacy, Tangerang, *Kendall-tau*
Bibliography : 40 (1989-2016)