



**UNIVERSITAS ESA UNGGUL
FAKULTAS ILMU-ILMU KESEHATAN
PROGRAM STUDI ILMU KESEHATAN MASYARAKAT
SRIPSI, JANUARI 2017
ANNISAUL MUFIDA 2013-31-104**

HUBUNGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP LOYALITAS PASIEN DI POLIKLINIK KEBIDANAN ANYELIR RSAB HARAPAN KITA JAKARTA TAHUN 2016

6 Bab, 59 Halaman, 9 Tabel, 2 Gambar

ABSTRAK

Latar Belakang : Dalam rangka mempertahankan loyalitas pasien, maka rumah sakit yang ingin berkembang dapat memberikan jasa layanan yang bermutu baik, dan memuaskan kepada seluruh pasien terhadap pelayanan antenatal care di rumah sakit.

Tujuan Penelitian : Mengetahui hubungan tingkat kepuasan terhadap loyalitas pasien antenatal care di Poliklinik Kebidanan Anyelir RSAB Harapan Kita Tahun 2016.

Metode Penelitian : Desain penelitian ini menggunakan cross sectional dengan pengumpulan data menggunakan alat bantu kuesioner. Penelitian dilakukan pada ibu hamil yang berkunjung ke Poliklinik Kebidanan Anyelir RSAB Harapan Kita, dengan sampel 98 ibu hamil. Teknik pengambilan sampel menggunakan purposive sampling dan uji statistik menggunakan chi-square.

Hasil penelitian : Dari 98 responden di Poliklinik Kebidanan Anyelir RSAB Harapan Kita dengan rata-rata berusia 20 – 35 tahun (57,1%), berpendidikan tinggi (73,5%), dan bekerja (68,4%). Tingkat kepuasan baik (64,3%), dan loyalitas tinggi (61,2%). Berdasarkan analisis bivariat menunjukkan bahwa hubungan tingkat kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien di Poliklinik Kebidanan Anyelir RSAB Harapan Kita, dengan $P\text{-value } 0,000 < \alpha(0,05)$.

Kesimpulan : Adanya hubungan tingkat kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien di Poliklinik Kebidanan Anyelir RSAB Harapan Kita. Diharapkan petugas kesehatan pelayanan yang baik sesuai yang dibutuhkan oleh pasien agar pasien merasa puas dan tetap loyal dan mau datang kembali

Daftar Pustaka : 38 (1999 – 2015)

Kata Kunci : Kepuasan Pasien, Loyalitas Pasien, Antenatal Care