

Hubungan kepuasan dengan loyalitas pelanggann pada peserta bpjs bukan penerima bantuan iuran (non bpi) di unit rawat jalan puskesmas kota Serang tahun 2015

Saefullah, Asep

Deskripsi Lengkap: <https://lib.fkm.ui.ac.id/detail.jsp?id=119146&lokasi=lokal>

Abstrak

Jumlah peserta BPJS Non PBI yang terdaftar di Puskesmas Kota Serang pada Bulan Maret 2015 sebanyak 47.231 orang, sedangkan di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) lain sebanyak 96.120 orang. Pada Bulan Desember 2014 sampai dengan Bulan Maret 2015 jumlah peserta BPJS Non PBI di puskesmas bertambah 5,1%, sedangkan di FKTP lain bertambah 66,7%. Pada Bulan Februari 2015, terdapat puskesmas yang mengalami penurunan jumlah peserta BPJS Non PBI sebanyak 13,53% dibanding pada Bulan Desember 2014. Rendahnya jumlah kepesertaan BPJS Non PBI di puskesmas diduga kuat terdapat kaitannya dengan loyalitas pelanggan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan antara kepuasan dengan loyalitas pelanggan setelah faktor karakteristik dikendalikan pada peserta BPJS Non PBI di Unit Rawat Jalan Puskesmas Kota Serang. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan desain cross sectional dan jumlah sampel sebanyak 170 responden. Hasil penelitian menunjukkan pada rentang skala 1-10 diperoleh skor rerata loyalitas sebesar 6,5. Skor rerata kepuasan sebesar 6,9. Hasil analisis statistik menunjukkan terdapat hubungan yang bermakna antara kepuasan dengan loyalitas pelanggan setelah faktor pendapatan dikendalikan. Perlunya puskesmas meningkatkan kualitas pelayanan, menambah sarana dan prasarana seperti kursi tunggu, meningkatkan jumlah dan kualitas SDM, menjaga kebersihan, kenyamanan, keindahan dan ketertiban. Kata Kunci: loyalitas, kepuasan, karakteristik