

Hubungan Kualitas Layanan Rawat Inap dengan Loyalitas Pasien di RS Siloam Bogor Tahun 2021

Meutia, Rosna

Deskripsi Lengkap: <https://lib.fkm.ui.ac.id/detail.jsp?id=135397&lokasi=lokal>

Abstrak

<div style="text-align: justify;">Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara kualitas layanan rawat inap dengan loyalitas pasien. Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan desain studi cross-sectional. Responden berjumlah 79 orang dan merupakan pasien yang telah melakukan rawat inap di pelayanan rawat inap Rumah Sakit Siloam Bogor minimal dua kali. Pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner yang dilakukan melalui google form. Data yang terkumpul dianalisis dengan metode analisis univariate, bevariate (pearson chi- square), dan analisis multivariate (logistic regretion). Hasil penelitian diperoleh tidak terdapat hubungan yang signifikan antara variabel karakteristik pasien sebagai variabel kontrol yaitu umur, jenis kelamin, pendidikan, status pekerjaan, sumber biaya pengobatan dengan loyalitas pasien. Variabel penghasilan, jarak tempat tinggal dan jumlah kunjungan memiliki hubungan signifikan dengan loyalitas pasien dengan p-value < 0.05. Terdapat hubungan yang signifikan juga antara tangibles, reliability, responsiveness, assurance, emphaty dengan loyalitas pasien dengan p-value 0.000 (<0.05). Jumlah kunjungan yang berulang merupakan variabel yang memiliki hubungan paling kuat dengan loyalitas pasien dengan OR 5.176. Kata kunci: Kualitas layanan, loyalitas pasien</div><hr /><div style="text-align: justify;">

This study aims to determine the relationship between quality of inpatient services and patient loyalty. This study is a quantitative study with a cross-sectional study design. Respondents were 79 people and were patients who had been hospitalized at the inpatient services of Siloam Hospital Bogor at least twice. Data collection by using a questionnaire conducted via google form. The data collected were analyzed using univariate, bevariate (Pearson chi-square) analysis methods, and multivariate analysis (logistic regretion). The results showed that there was no significant relationship between the variables patients characteristic as control variable of age, gender, education, employment status, sources of medical expenses and patient loyalty. The variables of income, distance of residence and number of visits have a significant relationship with patient loyalty with p-value <0.05. There is also a significant relationship between tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy with patient loyalty with p-value 0.000 (<0.05). The number of repeated visits is the variable that has the strongest relationship with patient loyalty with OR 5.176. Key words: Quality services, patient loyalty</div>