

# **Hubungan Antara Persepsi tentang Kualitas Layanan dengan Loyalitas Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Sultan Imanuddin Pangkalan Bun**

Sari, Noormaya

Deskripsi Lengkap: <https://lib.fkm.ui.ac.id/detail.jsp?id=135610&lokasi=lokal>

---

## **Abstrak**

Pada masa kini, setiap fasilitas kesehatan dituntut agar dapat memberikan pelayanan yang berkualitas dan berorientasi kepada pasien, tidak terkecuali dengan rumah sakit. Persepsi pasien yang baik terhadap kualitas layanan akan memunculkan kepuasan pasien. Kepuasan pasien akan menjadi salah satu pendorong munculnya loyalitas pasien pada pelayanan rumah sakit. Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan studi cross-sectional dengan jumlah responden yang berjumlah 210 orang. Penelitian ini dilakukan pada Bulan Desember 2020 di instalasi rawat jalan RSUD Sultan Imanuddin Pangkalan Bun. Penelitian ini menggunakan instrument penelitian berupa kuesioner dengan skala likert. Hasil uji statistik penelitian ini didapatkan bahwa 66.2% responden loyal dan 33.8% responden tidak loyal. Sebanyak 84.3% responden berpersepsi dimensi bukti fisik baik, sebanyak 61% responden berpersepsi daya tanggap baik, sebanyak 68.1% responden berpersepsi kehandalan baik, sebanyak 63.3% responden berpersepsi empati petugas baik dan sebanyak 58.1% responden berpersepsi dimensi jaminan baik. Terdapat hubungan yang signifikan antara dimensi bukti fisik, daya tanggap, kehandalan, empati dan jaminan dengan loyalitas pasien dengan nilai p value < 0.05. Dimensi kehandalan, jaminan dan empati serta karakteristik umur pasien secara simultan paling berperan penting dalam loyalitas pasien. Diharapkan pihak manajemen dapat mengembangkan sarana dan prasarana rumah sakit, meningkatkan pendidikan dan pengetahuan petugas, memberikan pelayanan tepat waktu dan meningkatkan komunikasi dengan pasien agar pasien semakin loyal dengan layanan rawat jalan di Rumah Sakit Sultan Imanuddin Pangkalan Bun