

Analisis Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pasien Umum Rawat Jalan di RSUD Berkah Pandeglang Tahun 2022

Sari, Arisa Permata

Deskripsi Lengkap: <https://lib.fkm.ui.ac.id/detail.jsp?id=136059&lokasi=lokal>

Abstrak

<div style="text-align: justify;">Kualitas pelayanan yang baik harus dimiliki oleh Rumah Sakit sebagai upaya untuk bertahan di era globalisasi saat ini sebagai upaya untuk mendapatkan citra positif bagi masyarakat serta dapat menciptakan kepuasan pasien dan menciptakan loyalitas pasien demi keuntungan rumah sakit serta sebagai suatu upaya untuk dapat bersaing dengan rumah sakit lainnya dengan memberikan pelayanan yang berkualitas. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan terhadap loyalitas pasien umum rawat jalan di RSUD Berkah Pandeglang. Penelitian ini dilakukan sebagai penelitian kuantitatif dengan desain potong lintang, pengumpulan data dilakukan dengan pengisian kuesioner yang tersebar di poli rawat jalan terpilih yang diikuti oleh 139 responden pasien umum rawat jalan RSUD Berkah Pandeglang. Hasil penelitian memberikan nilai sebesar 77,7% responden yang loyal terhadap Rumah Sakit tersebut. Uji bivariat menggunakan Chi Square memperlihatkan bahwa faktor Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty dan kepuasan pasien memiliki hubungan yang signifikan terhadap loyalitas pasien. Sedangkan pada Uji Multivariat terlihat bahwa faktor Reliability (kehandalan) adalah faktor yang paling berpengaruh terhadap loyalitas pasien yang memiliki hasil statistik (pv= 0.002, AOR=15.66 95%, CI 2.746-88.671).</div><hr /><div style="text-align: justify;"> Good service quality must be owned by the Hospital as an effort to survive in the current era of globalization as an effort to get a positive image for the community and can create patient satisfaction and create patient loyalty for the benefit of the hospital and as an effort to be able to compete with other hospitals by providing quality services. This study aims to determine the relationship between service quality and satisfaction with the loyalty of general outpatient patients at Berkah Pandeglang Hospital. This study was conducted as a quantitative study with a cross-sectional design, data collection was carried out by filling out questionnaires spread across selected outpatient polys which were attended by 139 respondents of general outpatient patients at Berkah Pandeglang Hospital. The results of the study gave a score of 77.7% of respondents who were loyal to the hospital. Bivariate tests using Chi Square showed that Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty and patient satisfaction factors had a significant relationship to patient loyalty. Meanwhile, in the Multivariate Test, it was seen that the Reliability factor (reliability) was the factor that most influenced the loyalty of patients who had statistical results (pv= 0.002, AOR=15.66 95%, CI 2,746-88,671). </div>