

Analisis loyalitas pasien dan kualitas layanan di poliklinik Ortodonti RSUP Dr.Hasan Sadikin Bandung tahun 2010

Kelana, Raden Candra Sukma

Deskripsi Lengkap: <https://lib.fkm.ui.ac.id/detail.jsp?id=72893&lokasi=lokal>

Abstrak

Penelitian ini membahas hubungan antara kualitas layanan, kepuasan, dan loyalitas pasien. Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan desain studi cross-sectional. Responden berjumlah 96 orang dan merupakan pasien yang harus melakukan kunjungan ulang. Hasil analisis statistik menunjukkan tidak terdapat hubungan antara penilaian kualitas layanan dengan karakteristik pasien (p -value $>$ 0,05). Tidak terdapat hubungan antara kepuasan dengan karakteristik pasien (p -value $>$ 0,05). Tidak terdapat hubungan antara loyalitas pasien dengan karakteristik pasien (p -value $>$ 0,05). Terdapat hubungan antara kualitas layanan dengan kepuasan pasien (p -value = 0,000). Terdapat hubungan antara kepuasan dengan loyalitas pasien (p -value = 0,0002). Terdapat hubungan antara kualitas layanan dengan loyalitas pasien (p -value = 0,037). Kembalinya pasien dapat dikarenakan kepercayaan terhadap dokter. Tidak kembalinya pasien dapat dikarenakan pasien kecewa pada pelayanan atau beralih ke sarana pelayanan lain. Kata kunci: karakteristik, kualitas, kepuasan, loyalitas

This research discussed the relationship of service quality, satisfaction, and patient loyalty. This was a quantitative research with cross-sectional design of study. Data was acquired from 96 respondents who were required to do control by physician. Statistical findings demonstrated that there was no difference of satisfaction service quality with patient's characteristics (p -value $>$ 0,05). There was no difference of satisfaction with patient's characteristics (p -value $>$ 0,05). There was no difference of patient loyalty with patient's characteristics (p -value $>$ 0,05). There was relationship between each dimension of service quality with patient's (p -value $>$ 0,000). There was relationship between of satisfaction with patient loyalty (p -value $>$ 0,0002). There was relationship between service quality with patient loyalty (p -value $>$ 0,037). Actual return behavior could be influenced by the patient's trust to physician. Unreturned behavior of patient due to disappointment ni service quality or switch to another service of facility Key words: characteristic, quality, satisfaction, loyalty