

Analisis hubungan kualitas pelayanan dengan loyalitas pasien di poli gigi rumah sakit PGI Cikini

Indaryati, Rachel Amanda

Deskripsi Lengkap: <https://lib.fkm.ui.ac.id/detail.jsp?id=73046&lokasi=lokal>

Abstrak

Penelitian ini membahas hubungan kualitas pelayanan dengan loyalitas pasien. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan disain studi crosssectional. Dengan adanya penurunan kunjungan pasien lama antara tahun 2005 – 2009, RS PGI Cikini memiliki tantangan untuk meningkatkan kinerjanya. Analisis data menggunakan analisis univariat , bivariat dan multivariat (regresi logistik). Hubungan signifikan diperlihatkan responsiveness, empathy dan assurance serta waktu tempuh dengan loyalitas pasien. Analisis regresi logistik menunjukan responsiveness dan waktu tempuh memberikan pengaruh yang paling kuat untuk loyalitas pasien. Kata Kunci: kualitas pelayanan, loyalitas pasien

 This study explores the relationship of service quality and patient loyalty. This research is a quantitative research study design with cross-sectional. With a decrease in patient visit between the years 2005 – 2009, CCI Cikini Hospital have challenges to improve its performances. Analysis using univariate, bivariate, and multivariate (logistic regression). Significant relationships are shown between responsiveness, empathy and assurance as well as travel time with patient loyalty. Logistic regression analysis showed responsiveness and travel time provides the most powerful influence for patient loyalty.

Key words : quality of service, patient loyalty