

# **HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS PASIEN RAWAT JALAN NON – BPJS POLIKLINIK PENYAKIT DALAM DI RUMAH SAKIT PGI CIKINI JAKARTA PERIODE JANUARI – MARET 2016**

**Sonia Basaria Sagala**

## **Abstrak**

Pelayanan rumah sakit yang baik menjadi salah satu alasan masyarakat untuk memilih berobat ke rumah sakit tersebut. Rumah sakit harus mampu memberikan pelayanan yang berkualitas sehingga dapat menimbulkan kepuasan pada pasiennya. Pasien yang puas cenderung akan loyal terhadap rumah sakit dimana pasien yang loyal akan bersifat jangka panjang dan dapat memberikan keuntungan terhadap rumah sakit tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk mencari hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan terhadap loyalitas pasien rawat jalan Non - BPJS poliklinik penyakit dalam di Rumah Sakit PGI Cikini Jakarta Periode Januari – Maret 2016. Penelitian ini bersifat analitik dengan rancangan *cross sectional*. Total sampel didapatkan sebanyak 104 pasien. Penelitian ini menggunakan kuesioner yang dianalisis secara univariat dan bivariat. Hasil analisis menggunakan analisis *Chi – square* yang menunjukkan pada tingkat kemaknaan 95% ( $\alpha \leq 0,05$ ) didapatkan variabel kualitas pelayanan ( $p=0.000$ ) dan variabel kepuasan ( $p=0.000$ ), sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan antara kualitas pelayanan dengan loyalitas pasien dan terdapat hubungan antara kepuasan dengan loyalitas pasien. Rumah sakit kiranya meningkatkan kualitas pelayanan dan melakukan evaluasi secara berkala mengenai harapan dan persepsi pasien guna meningkatkan kepuasan dan loyalitas pasien.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan, Loyalitas

**RELATION OF HOSPITAL SERVICES QUALITY AND  
LEVEL SATISFACTION OF THOSE WHO GET  
OUTPATIENT TREATMENT AT THE NON – BPJS  
INTERNAL DISEASE CLINIC OF THE PGI CIKINI  
HOSPITAL JAKARTA DURING THE PERIOD OF JANUARY  
– MARCH 2016.**

**Sonia Basaria Sagala**

**Abstract**

Fine services of a hospital being one of the reason for people to get hospitalized there. Hospital must be capable to provide a quality service in order to build patients satisfaction. Patients who are satisfied tend to be loyal to the hospital for a long term period and can give benefits to the hospital itself. This research aims to explore the relation between services quality and outpatients satisfaction Non – BPJS internist polyclinic in PGI Cikini Hospital, Jakarta period Januari – March 2016. The research based on analytic with cross sectional design. Total sample obtained during research were 104 patients. This research used a questionnaire that was analyzed by univariate and bivariate. The results of this research use analysis *Chi – square* which indicates the significance level of 95% ( $\alpha \leq 0,05$ ) obtained service quality variables ( $p = 0.000$ ) and satisfaction variables ( $p = 0.000$ ). The research can be concluded that there is a relationship between services quality with patients loyalty and a relationship between patients satisfaction with patients loyalty. Hospitals would improve the quality of service and conduct periodical evaluation of the patient's expectation and perceptions in order to improve patient satisfaction and loyalty.

Keyword: Services Quality, Satisfaction and Loyalty