

ANALISIS KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS PASIEN DI INSTALASI RAWAT JALAN RUMAH SAKIT SIMPANGAN DEPOK, JAWA BARAT

Bagus Aprianto

Abstrak

Rumah Sakit harus mampu memberikan pelayanan kesehatan yang dapat menciptakan kepuasan pada pasien. Kepuasan pasien akan memengaruhi loyalitas pasien yang sehingga dapat mempertahankan daya saing, citra, dan kinerja rumah sakit tersebut. Tujuan penelitian ini untuk Analisis Kepuasan terhadap Loyalitas Pasien Di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Simpangan Depok, Jawa Barat. Penelitian ini menggunakan pendekatan studi potong lintang dengan sampel sebanyak 80 responden pada pasien di instalasi rawat jalan Rumah Sakit Simpangan Depok periode November hingga Desember 2022. Uji *chi-square* digunakan untuk menganalisis hubungan dimensi kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien. Pengukuran kepuasan pasien melalui lima dimensi meliputi, keandalan, jaminan, daya tanggap, bukti fisik, dan empati. Hasil penelitian didapatkan hubungan yang signifikan antara dimensi keandalan (nilai $p = 0.045$), dimensi jaminan (nilai $p = 0.002$), dimensi daya tanggap (nilai $p = 0.026$), dimensi bukti fisik (nilai $p = 0.004$), dan dimensi empati (nilai $p = 0.045$) terhadap loyalitas pasien. Kesimpulan dalam penelitian ini adalah terdapat hubungan yang signifikan antara dimensi kepuasan terhadap loyalitas pasien dengan nilai $p \leq 0.05$. Penelitian ini sebagai bahan evaluasi bagi RS Simpangan Depok untuk meningkatkan kualitas pelayanan sehingga mampu meningkatkan kepuasan dan loyalitas pasien.

Kata Kunci : Kepuasan Pasien, Loyalitas Pasien, Kualitas Pelayanan

ANALYSIS OF PATIENT SATISFACTION ON OUTPATIENT LOYALTY AT RUMAH SAKIT SIMPANGAN DEPOK, WEST JAVA

Bagus Aprianto

Abstract

Hospital must be able to provide health services that satisfy the patient. Patient satisfaction will affect patient loyalty so that it can maintain the competitiveness, image, and performance of the hospital. This study aims to analyze patient satisfaction with the outpatient loyalty at Rumah Sakit Simpangan Depok, West Java. This study used a cross-sectional study approach with a sample of 80 respondents as in outpatient at Rumah Sakit Simpangan Depok from November to December 2022. The chi-square test was used to analyze the relationship between the dimensions of patient satisfaction and patient loyalty. Measurement of patient satisfaction through five dimensions including reliability, assurance, responsiveness, physical evidence, and empathy. The results showed a significant relationship between the dimensions of reliability (p value = 0.045), assurance (p value = 0.002), responsiveness (p value = 0.026), physical evidence (p value = 0.004), and empathy (p = 0.045) on patient loyalty. The conclusion in this study is that there is a significant relationship between the dimensions of patient satisfaction and loyalty with p value ≤ 0.05 . This research is an evaluation material for Rumah Sakit Simpangan Depok to improve the service quality to increase patient satisfaction and loyalty.

Keywords: Patient Loyalty, Patient Satisfaction, Service Quality