

# HUBUNGAN CITRA RUMAH SAKIT DENGAN LOYALITAS PASIEN RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT X TAHUN 2019

Thalia Elita Gunawan

## Abstrak

Sejak tahun 2012 sampai 2018 jumlah rumah sakit di Indonesia meningkat sebesar rata-rata 5,2% dengan ini persaingan antara rumah sakit semakin ketat. Masyarakat menjadi semakin kritis terhadap jasa pelayanan yang diterimanya. Namun citra pelayanan kesehatan di Indonesia semakin menurun, ini dapat dilihat dari tingginya minat masyarakat untuk berobat ke luar negeri. Rumah Sakit X telah mengupayakan pelayanan yang terbaik dengan didukung fasilitas yang baik, banyak yang menyatakan puas dengan pelayanan yang diberikan, namun tidak sedikit yang mengungkapkan kekecewaannya. Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit X pada bulan Mei sampai Juni 2019 yang bertujuan untuk mengetahui hubungan citra rumah sakit dengan loyalitas pasien dengan variabel citra rumah sakit yang diteliti adalah *Corporate Identity*, *Physical Environment*, *Contact Personnel*, dan *Service Offering*. Penelitian ini menggunakan desain penelitian analitik kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi pada penelitian ini adalah pasien rawat inap di Rumah Sakit X pada bulan Mei 2019. Sampel pada penelitian ini sebanyak 99 responden dan teknik pengambilan sampelnya adalah *Purposive Sampling*. Untuk analisis data, penelitian ini menggunakan uji *chi square*. Hasil dari penelitian ini adalah terdapat hubungan antara *Corporate Identity* (identitas perusahaan) dengan loyalitas pasien ( $p=0,008$ ), tidak ada hubungan antara *Physical Environment* (lingkungan fisik) dengan loyalitas pasien ( $p=0,710$ ), ada hubungan antara *Contact Personnel* (pemberi layanan) dengan loyalitas pasien ( $p=0,019$ ), serta terdapat hubungan antara *Service Offering* (layanan yang diberikan) dengan loyalitas pasien ( $p=0,005$ ). Rumah Sakit X disarankan untuk memperbaiki kualitas pelayanan, sarana, dan prasarana agar dapat meningkatkan loyalitas pasien.

**Kata Kunci:** Citra Rumah Sakit, *Contact Personnel*, *Corporate Identity*, Loyalitas, *Physical Environment*, *Service Offering*

# **RELATIONSHIP BETWEEN HOSPITAL IMAGE WITH PATIENTS LOYALTY IN HOSPITAL X IN 2019**

**Thalia Elita Gunawan**

## **Abstract**

From 2012 to 2018 the number of hospitals in Indonesia increased by an average of 5.2%, making the competition between hospitals getting tougher. Society is becoming more critical of the health services it receives. And along with that, the image of health service in Indonesia is decreasing, this can be seen from the high interest of people getting treatment abroad. Hospital X has sought the best service supported by good facilities, many patients satisfied with the service provided, but not least that expressed their disappointment. This research was conducted at Hospital X in May to June 2019 which aims to determine the relationship of hospital image with the patient loyalty with the variables of the hospital image studied are Corporate Identity, Physical Environment, Contact Personnel, and Service Offering. This study used quantitative analytical research design with a cross sectional approach. The population in this study is inpatient patient at Hospital X in May 2019. Samples of this study were 99 respondents and the sampling technique was Purposive Sampling. For data analysis, this study uses Chi Square test. The result of this study is that there is a relationship between Corporate Identity and patient loyalty ( $P = 0,008$ ), there is no relationship between physical environment and patient loyalty ( $P = 0,710$ ), there is a relationship between Contact Personnel (service provider) with patient loyalty ( $P = 0,019$ ), and there is a relationship between Service Offering (service provided) with patient loyalty ( $P = 0,005$ ). Hospital X is advised to improve the quality of services, facilities, and infrastructure in order to improve patient loyalty.

**Keywords:** Contact Personnel, Corporate Identity, Hospital Image, Loyalty, Physical Environment, Service Offering