

HUBUNGAN ANTARA KEPUASAN DENGAN LOYALITAS PASIEN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT BHAYANGKARA TK.I PUSDOKKES POLRI TAHUN 2025

Hasbi Miftah Faridz

Abstrak

Sebagai fasilitas kesehatan rumah sakit harus mampu menawarkan layanan kesehatan yang dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas pasien. Kepuasan dan loyalitas pasien memiliki pengaruh positif bagi kemajuan rumah sakit, karena selain dapat mempengaruhi pasien untuk melakukan kunjungan ulang untuk berobat dimasa yang akan datang. Tujuan penelitian ini, adalah untuk mengkaji hubungan antara kepuasan dan loyalitas pasien rawat jalan di Rumah Sakit Bhayangkara TK.I Puskokkes Polri. Studi penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, dengan minimal sampel yang digunakan adalah 80 sampel, analisis uji *chi-square* yang digunakan untuk mencari hubungan antara empat variabel kepuasan pasien yang terdiri atas kenyamanan, kemudahan, jaminan, dan biaya, dengan loyalitas pasien. Hasil dari penelitian ini menunjukkan adanya korelasi antara kenyamanan dengan nilai pValue (0,003), kemudahan (0,003), jaminan (0,047) dengan loyalitas pasien, dan tidak terdapat korelasi antara biaya (0,047) dengan loyalitas pasien. Kesimpulan dari penelitian ini adalah terdapat korelasi yang antara empat tingkatan kepuasan (kenyamanan, kemudahan, jaminan, serta biaya) dengan loyalitas pasien. Di sisi lain tidak terdapat korelasi antara biaya dengan loyalitas pasien. Disarankan agar rumah sakit meningkatkan kualitas kenyamanan, keamanan, jaminan pada layanan rawat jalan, serta lebih mengefisiensi tarif rumah sakit agar kepuasan dan loyalitas pasien dapat bertahan dengan jangka waktu yang lama.

Kata Kunci: Kepuasan Pasien, Loyalitas Pasien, Kualitas Layanan

RELATIONSHIP BETWEEN SATISFACTION AND LOYALTY OF OUTPATIENT PATIENTS AT BHAYANGKARA HOSPITAL TK.I PUSDOKKES POLRI KRAMAT JATI

Hasbi Miftah Faridz

Abstract

As a health facility, hospitals must be able to offer health services that can improve patient satisfaction and loyalty. Patient satisfaction and loyalty have a positive influence on the progress of the hospital, because in addition to being able to influence patients to make repeat visits for treatment in the future. The purpose of this study was to examine the relationship between satisfaction and loyalty of outpatients at the Bhayangkara Hospital TK.I Puskokkes Polri. This research study uses a quantitative approach, with a minimum sample used of 80 samples, chi-square test analysis used to find the relationship between four patient satisfaction variables consisting of comfort, convenience, assurance, and cost, with patient loyalty. The results of this study indicate a correlation between comfort with pValue (0.000), convenience (0.000), assurance (0.000) with patient loyalty, and there is no correlation between cost (0.008) with patient loyalty. The conclusion of this study is that there is a correlation between three levels of satisfaction (comfort, convenience, and assurance) with patient loyalty. On the other hand, there is no correlation between costs and patient loyalty. It is recommended that hospitals improve the quality of comfort, safety, and guarantees for outpatient services, as well as make hospital rates more efficient so that patient satisfaction and loyalty can be maintained for a long time.

Keyword: Patient Satisfaction, Patient Loyalty, Services Quality