

ABSTRAK

ANALISIS FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN KEPUASAN DAN LOYALITAS PASIEN YANG MENJALANI PERAWATAN DI RUMAH SAKIT MUHAMMADIYAH LAMONGAN

Oleh : Farih Aminuddin

Fakultas Keperawatan Universitas Airlangga

Farih.aminuddin-2018@fkp.unair.ac.id

Introduction : Kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan ditemukan masih rendah dan merupakan salah satu faktor penentu loyalitas pasien sehingga dampak kepuasan akan berakibat pada loyalitas pasien. Penelitian ini bertujuan menganalisis faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. **Metode** yang digunakan dalam penelitian ini adalah *cross sectional* dengan 300 responden yang menjalani perawatan dan pengobatan di Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan. Variabel yang diteliti adalah *perceived quality*, *customer expectation*, kepuasan dan loyalitas. Untuk mengukur variabel yang diteliti digunakan kuesioner kepuasan dan loyalitas. Uji bivariat yang digunakan untuk menganalisis hubungan adalah *Spearman Rho* dengan nilai $p < 0.05$ dikatakan signifikan. **Hasil** : penelitian menemukan adanya hubungan antara *perceived quality* dengan kepuasan ($p=0.000$, $r=0.929$), hubungan antara *customer expectation* dengan kepuasan ($p=0.000$, $r=0.997$) dan kepuasan dengan loyalitas ($p=0.001$, $r=0.195$). **Kesimpulan** : Semakin tinggi *perceived quality* dan *customer expectation* maka akan semakin tinggi kepuasan dan loyalitas pasien yang menjalani perawatan.. Perlu adanya peningkatan kecepatan dan kemudahan pelayanan baik bagi pasien yang sedang maupun yang akan melakukan rawat inap, sehingga kesan yang baik dari pelayanan akan tercipta dan dapat meningkatkan loyalitas

Kata kunci : Kepuasan , Loyalitas, Pelanggan,

ABSTRACT

ANALYSIS OF FACTORS RELATED TO THE SATISFACTION AND LOYALTY OF PATIENTS WHO UNDERGO TREATMENT AT THE MUHAMADIYAH HOSPITAL IN LAMONGAN

By : Farih Aminuddin

Background: Patient satisfaction in health care was found to be low and one of the determining factors of patient loyalty, so that the impact of satisfaction would result in Patient loyalty. Analyse factors that affect customer satisfaction. **Method:** Used in the studies was Adalagh cross-sectional with 300 respondents undergoing treatment and treatment in Hospital Muhammadiyah Lamongan. Variable studied were perceived quality, customer expectation, satisfaction, and loyalty. To measure the variables examined were used for satisfaction and loyalty questionnaires. The bivariate test used to analyze the relationship was Spearman Rho. **Result:** Research found the relationship between perceived quality and satisfaction ($p=0.000$, $r= 0.929$), the relationship between customer expectation and satisfaction ($p=0.000$, $r= 0.997$) and satisfaction with loyalty ($p=0.001$; $r= 0.195$).. **Conclusion:** An intervariable relationship is a positive relationship that is a direct relationship. There is a need to increase the speed and ease of service for both patients who are in and who will be hospitalized, so a good impression of the service will be created.

Keyword : Satisfaction, loyalty, and customer