

**ABSTRACT**

Customer (patient) satisfaction is the way to reach customer loyalty. Then customer loyalty will give the health provider profit.

In 2006, the highest decreasing patient trend of Lamongan Majapahit *Medical Centre* (LMMC) is General Medical Services about -165. This occurrence was influenced by clinic, environment and customer factors.

The purpose of this research was to analyze patients's satisfaction level and loyalty to the General Poli of Lamongan Majapahit *Medical Centre* (LMMC). Patients's satisfaction level looked from the patients's assessment and important level of each of the service quality aspect of LMMC using profile chart from service quality dimension of Dabholkar. The Dabholkar dimension covers 5 main factors i.e. physical, reliability, personal interaction, problem solving and policy aspects. This was a cross-sectional research applying observational analitic method, conducted in 2007 of May-July with 75 respondents taken from LMMC patients.

The result of the research showed 2 strategic issue priorities that need to followed up by the management. The first priority was the dimension of physical aspect, reliability, problem solving, and clinic's policy. The second priority was the personal interaction and problem solving possessed by clinic's staff.

The conclusion from this research was : most of the patients haven't satisfied about the health service quality from the General Medical Services of LMMC. But most of the patients have loyal to the General Medical Services of LMMC. For the 2 strategic issue priorities should be corrected by prioritizing and continuous improving the service quality.

Key words: patients's satisfaction, patients's loyalty, profile chart, Dabholkar dimensions.

## ABSTRAK

Kepuasan pelanggan (pasien) merupakan sebuah jalan menuju loyalitas pelanggan. Kemudian loyalitas pelanggan akan memberikan keuntungan kepada penyedia layanan kesehatan

Pada tahun 2006, penurunan trend kunjungan pasien tertinggi di Majapahit *Medical Centre* (MMC) Lamongan adalah pada Poli Umum yaitu sebesar -165. hal ini dipengaruhi oleh faktor pelanggan, lingkungan dan klinik.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis tingkat kepuasan dan loyalitas pasien terhadap Poli Umum Majapahit *Medical Centre* (MMC) Lamongan. Tingkat kepuasan pasien dilihat dari penilaian dan tingkat kepentingan tiap aspek kualitas pelayanan dari Poli Umum MMC Lamongan dengan menggunakan *profile chart* dari dimensi kualitas pelayanan Dabholkar. Dimensi Dabholkar meliputi 5 faktor utama, yaitu aspek fisik, reliabilitas, interaksi personal, pemecahan masalah dan kebijakan. Ini adalah sebuah penelitian *cross-sectional* dengan metode observasional analitik, dilaksanakan pada bulan Mei-Juli 2007 dengan 75 responden yang diambil dari pasien Poli Umum MMC Lamongan.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan dua prioritas isu strategis yang perlu ditindalajuti oleh pihak manajemen. Prioritas pertama adalah dari dimensi aspek fisik, reliabilitas, pemecahan masalah, dan kebijakan klinik. Prioritas kedua adalah interaksi personal dan pemecahan masalah oleh para staf klinik.

Kesimpulan dari penelitian ini adalah sebagian besar pasien belum puas terhadap kualitas pelayanan kesehatan Poli Umum Majapahit *Medical Centre* (MMC) Lamongan. Namun sebagian besar pasien juga telah loyal kepada Poli Umum MMC Lamongan. Untuk kedua prioritas isu strategis perlu diperbaiki dengan cara memprioritaskan dan meningkatkan kualitas pelayanan secara berkelanjutan.

Kata kunci: kepuasan pasien, loyalitas pasien, *profile chart*, dimensi Dabholkar.