

## ABSTRAK

Citra merupakan gambaran dari kesan yang ditimbulkan akibat dari pelayanan yang diterima oleh masyarakat mengenai suatu produk atau jasa. Pasien yang mempunyai kesan baik terhadap pelayanan suatu rumah sakit, selain akan menjadi pelanggan yang loyal juga akan merekomendasikan orang lain untuk menggunakan rumah sakit tersebut jika sewaktu-waktu membutuhkan pelayanan kesehatan.

Tujuan dari penelitian ini adalah menganalisis hubungan citra pelayanan terhadap loyalitas pasien poli diabetes mellitus Rumah Sakit Umum Dr. Soetomo Surabaya. Metode dengan cara wawancara dipandu dengan kuesioner pertanyaan tertutup.

Penelitian ini adalah penelitian survey yang bersifat analitik dengan sumber informasi pasien yang telah mendapatkan pelayanan kesehatan poli diabetes mellitus Rumah Sakit Umum Dr. Soetomo Surabaya yang dilakukan pada bulan Mei-Juni 2010. Penyajian data menggunakan tabel distribusi frekuensi, tabulasi silang (*crosstabs*), dan korelasi spearman.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh kesan pasien terhadap citra pelayanan poli diabetes mellitus adalah baik, dan loyalitas pasien adalah loyal dan sangat loyal. Hal ini berarti pihak manajemen harus memperhatikan citra dan tetap menjaga kinerja serta kualitas pelayanan, lebih memberikan perhatian dan mengambil tindakan terhadap berbagai keluhan pasien untuk meningkatkan jumlah kunjungan dan menimbulkan kesan yang baik di masyarakat. Hasil uji korelasi spearman menunjukkan bahwa tidak ada hubungan yang signifikan antara citra pelayanan terhadap loyalitas pasien.

Pihak RSUD Dr. Soetomo hendaknya melakukan upaya untuk mempertahankan citra rumah sakit dan mengoptimalkan fasilitas untuk mempertahankan loyalitas pasien. Hal tersebut sangat membantu dalam rangka meningkatkan pemanfaatan rumah sakit.

*Kata kunci : poli diabetes mellitus, citra pelayanan, dan loyalitas pasien*

## ABSTRACT

An image is a representation of impression concerning a product or service received by people. A patient who has a favorable impression concerning service provided by a hospital shall be both a loyal customer and recommend other people to use the hospital for future health service.

The purpose of the present research was to analyze correlation of service image to patients' loyalty at the diabetes mellitus polyclinic of Dr Soetomo General Hospital Surabaya. Method was interview guided by close ended questionnaire.

This present research was an analytical survey of patients who have received health service in the polyclinic of diabetes mellitus of Dr. Soetomo General Hospital from May to June 2010. Data was presented by the use of tables of frequency distribution, cross-tabulation, and spearman correlation test.

Result indicated that all patients have favorable impressions concerning service image of the diabetes mellitus polyclinic and they were highly loyal patients. It followed that management must take image into account and kept maintaining performance and service quality, providing more attention and taking action for patient's complaints in order to increase rate of visit and generating favorable image in the eye of the public. Result of Spearman correlation test indicated no significant correlation of service image to patients' loyalty.

It was desirable for management of Dr. Soetomo General Hospital to take action in maintaining the hospital's image and optimizing facilities in order to maintain patients' loyalty. This would be of utmost help in enhancing hospital utilization.

*Keywords: polyclinic of diabetes mellitus, services image, and patients' loyalty*