

ABSTRAK

Mutu pelayanan kesehatan menunjukkan tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam menciptakan kepuasan dan loyalitas pasien. Pasien yang merasa puas dengan mutu pelayanan kesehatan di sebuah rumah sakit akan menentukan perilaku mereka selanjutnya dalam memanfaatkan pelayanan kesehatan. Rendahnya mutu pelayanan kesehatan di Rumah Sakit akan berdampak pada jumlah kunjungan pasien.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penilaian mutu pelayanan kesehatan pasien poli umum terhadap loyalitas pasien di Rumah Sakit Aisyiyah Bojonegoro. Desain yang digunakan dalam penelitian ini adalah *cross sectional* kepada 97 responden. Pada penelitian ini digunakan teknik sampling berupa *probability sampling*, dimana metode yang digunakan adalah *systematic random sampling*. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah mutu pelayanan kesehatan yang terdiri dari dimensi aspek fisik, reliabilitas, interaksi personal, pemecahan masalah dan kebijakan. Sedangkan variabel terikat adalah loyalitas pasien (*trust, psychological/emotional commitment, switching cost, word of mouth* dan *cooperation*).

Hasil uji Regresi Logistik menunjukkan bahwa faktor yang berpengaruh terhadap loyalitas pasien adalah dimensi reliabilitas ($p= 0,000$; $OR=0,053$) dan kebijakan ($p= 0,008$; $OR=0,166$).

Kesimpulan dari penelitian adalah faktor yang paling berpengaruh terhadap loyalitas pasien adalah dimensi reliabilitas. Berdasarkan hasil penelitian, disarankan kepada pimpinan RS Aisyiyah supaya memperbaiki mutu pelayanan untuk meningkatkan loyalitas pasien di Rumah Sakit Aisyiyah Bojonegoro.

Kata Kunci: loyalitas pasien, mutu pelayanan

ABSTRACT

The quality of health care reflects the excellency of health care in building patient satisfaction and loyalty. Satisfied patients with the quality of health care of particular hospital will determine their following attitude in utilizing the health care services. The low quality of health care of particular hospital will affect the number of patient visits.

This study aimed to analyze the quality assessment of health care of general clinic patients toward the patient loyalty at Aisyiyah Hospital, Bojonegoro. Cross-sectional design study was employed to 97 respondents. Moreover, probability sampling was employed as the sampling technique of this study, where systematic random sampling was employed as the method. The independent variable in this study was the quality of health care consisting of the dimension of physical aspects, reliability, personal interaction, problem solving and policy. The dependent variable was patient loyalty (trust, psychological / emotional commitment, switching cost, word of mouth and cooperation).

The results of logistic regression test indicated that the influential factors on the patient loyalty are the dimension of reliability ($p = 0.000$; $OR = 0.053$) and policy ($p = 0.008$; $OR = 0.166$).

This study concludes that the most influential factor on patient loyalty is the dimension of reliability. It is suggested that the Board of Aisyiyah Hospital must improve the quality of health care to increase the patient loyalty at Aisyiyah Hospital, Bojonegoro.

Keywords: patient loyalty, service quality