

## ABSTRAK

### PENGEMBANGAN MODEL LOYALITAS JASA PELAYANAN KEPERAWATAN BERDASARKAN *THEORY OF SERVQUAL* DAN *AMERICAN CUSTOMER SATISFACTION INDEX (ACSI)*

Oleh : Pratiwi Yuliansari

**Pendahuluan:** Loyalitas pelanggan terhadap suatu layanan di Rumah Sakit merupakan salah satu indikator utama apakah pelayanan yang diberikan berkualitas dan dapat memuaskan pelanggan atau tidak, pelanggan yang merasa tidak puas terhadap suatu layanan akan menceritakan kepada orang lain dan berdampak pada menurunnya kinerja Rumah Sakit. Penelitian ini bertujuan untuk mengembangkan model loyalitas jasa pelayanan keperawatan berdasarkan *theory of servqual* dan *American Customer Satisfaction Index (ACSI)*. **Metode:** Jenis penelitian ini adalah deskriptif korelasional dengan pendekatan cross sectional yang melibatkan 108 responden yang dipilih secara *cluster sampling*. Pengumpulan data dilakukan dengan metode kuantitatif (dengan kuesioner) dan kualitatif (dengan *focus group discussion/ FGD*). Data penelitian kemudian dianalisa dengan *Partial Least Square (PLS)* untuk menguji faktor yang mempengaruhi model loyalitas jasa pelayanan keperawatan. **Hasil:** Variabel penelitian dikatakan memiliki pengaruh yang signifikan pada variabel laten apabila nilai t statistik pada hasil iner model  $> 1.96$ , hasil penelitian menunjukkan *customer expectation* berperan terhadap *perceived quality* ( $t=5.483$ ), *customer expectation* berperan terhadap *perceived value* ( $t=2.767$ ), *customer expectation* tidak mempengaruhi *satisfaction* ( $t=1.322$ ), *perceived quality* dapat meningkatkan *perceived value* ( $t=3.896$ ), *perceived quality* dapat meningkatkan *satisfaction* ( $t=2.128$ ), *perceived value* dapat meningkatkan *satisfaction* ( $t=3.538$ ), *satisfaction* dapat meningkatkan *loyalty* ( $t=4.327$ ). **Diskusi:** Loyalitas pelanggan dapat dibentuk dengan didahului oleh membangun ekspektasi pelanggan terhadap layanan yang akan diberikan. Ekspektasi pelanggan yang terlalu tinggi terhadap layanan akan menyebabkan pelayanan yang diterima tampak lebih rendah kualitasnya. Melalui pengembangan model ini perawat dapat memberikan layanan terbaik yang dapat membentuk ekpektasi pelanggan dengan membangun *word of mouth*, *personal needs*, *external communication* dan menjaga *past experience* dengan layanan yang berkualitas. Oleh karena itu Rumah Sakit sebagai penyedia layanan kesehatan diharapkan mampu memenuhi harapan pelanggan dengan menyediakan pelayanan yang berkualitas.

Kata Kunci : *Service quality, satisfaction, loyalty*