



UNIVERSITAS ESA UNGGUL
FAKULTAS ILMU – ILMU KESEHATAN MASYRAKAT
SKRIPSI, AGUSTUS 2013
MAY LINA SARI DEWI SINAGA

**HUBUNGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DAN TINGKAT
LOYALITAS PASIEN DI POLI KEBIDANAN DI RUMAH SAKIT PERTAMINA
JAYA**

6 Bab, 77 Halaman, 14 Tabel, 6 Grafik

ABSTRAK

Latar Belakang : Dalam rangka menjaga kesetiaan pasien, rumah sakit yang ingin berkembang atau paling tidak bertahan hidup harus dapat memberikan kepada para pasien berupa jasa pelayanan yang bermutu lebih baik, harga lebih murah dari pesaingnya.

Tujuan: Mengetahui Hubungan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Dengan Tingkat Loyalitas Pasien di Poli Kebidanan Rumah Sakit Pertamina Jaya.

Metode Penelitian : Desain Penelitian ini menggunakan pendekatan *cross sectional* dengan cara alat bantu kuesioner dan observasi pengamatan. Penelitian dilakukan kepada seluruh pasien lama rawat jalan di poli kebidanan, dengan banyaknya sampel sebanyak 42 pasien. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik *simple random sampling* dan uji statistik menggunakan uji Person Product Moment.

Hasil Penelitian : Dari 42 responden di poli kebidanan dengan umur rata – rata berusia antara 26-40 tahun, rata-rata pendidikan pasien D3/S1, bekerja dan sudah menikah. Nilai rata – rata kepuasan pasien adalah 40,50 ($\pm 6,86$) dan nilai rata – rata loyalitas pasien adalah 24,31 ($\pm 2,17$). Hasil uji statistik menunjukkan hubungan kepuasan pasien dan loyalitas pasien secara bermakna ($r = 0,579$; $p < 0,05$). Hal ini menunjukkan kepuasan pasien dengan loyalitas pasien memiliki hubungan yang cukup berarti dan berpola positif, yang berarti semakin tinggi kepuasan pasien maka semakin tinggi juga loyalitas pasien.

Kesimpulan : Perlu menjaga dan meningkatkan kepuasan pasien agar loyalitas pasien yang sudah ada semakin meningkat dan mutu pelayanan rumah sakit semakin lebih berkualitas.

Daftar Pustaka : 36 (1980 – 2011)