

## HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN KEPUASAN DAN LOYALITAS PASIEN DI RAWAT INAP AMARILIS RUMAH SAKIT KELUARGA SEHAT PATI

Emma Setiyo Wulan  
PSIK STIKES Cendekia Utama Kudus

### ABSTRAK

Kepuasan pasien rawat inap di Ruang Amarilis mengalami penurunan dan selalu di bawah target, karena target kepuasan pasien rawat inap tiap bulan adalah 95%. Dengan demikian dapat dikatakan loyalitas konsumen terhadap Ruang Amarilis RS Keluarga Sehat Pati juga menurun. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan dan loyalitas pasien di Rawat Inap Amarilis Rumah Sakit Keluarga Sehat Pati. Jenis penelitian yang digunakan adalah studi korelasi (*Correlational study*) dengan menggunakan pendekatan *Cross Sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien di Rawat Inap Amarilis Rumah Sakit Keluarga Sehat Pati Tahun 2012 Bulan April, Mei dan Juni Tahun 2012 sebanyak 140 pasien, rata-rata tiap bulan sebanyak 47. Analisa menggunakan *rank spearman*. Kualitas Pelayanan di Rawat Inap Amarilis sebagian besar baik sebanyak 41 orang (87,2%) dan mutu pelayanan kurang tidak ada. Kepuasan pasien di Rawat Inap Amarilis , sebagian besar baik sebanyak 41 orang (87,2%) dan kepuasan pasien kurang tidak ada. Loyalitas pelanggan di Rawat Inap Amarilis sebagian besar loyalitas tinggi sebanyak 36 orang (76,6%) dan tidak ada loyalitas hanya 2 orang (4,3%). Ada hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien di Rawat Inap Amarilis Rumah Sakit Keluarga Sehat Pati (  $p$  value = 0,000). Ada hubungan kualitas pelayanan dengan loyalitas pelanggan di Rawat Inap Amarilis Rumah Sakit Keluarga Sehat Pati (  $p$  value = 0,000). Hasil tersebut menunjukkan adanya hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien di Rawat Inap Amarilis Rumah Sakit Keluarga Sehat Pati. Ada hubungan kualitas pelayanan dengan loyalitas pelanggan di Rawat Inap Amarilis Rumah Sakit Keluarga Sehat Pati.

Kata kunci : Kualitas pelayanan, kepuasan pasien dan loyalitas pasien

### ABSTRACT

*Satisfaction of inpatients in Space Amarilis has decreased and is always below the target, because the target patient satisfaction was 95% each month. Thus it can be said consumer loyalty space Healthy Families Amarilis RS Pati also declined. The purpose of this study was to know service quality relationship with patient satisfaction and loyalty in the Inpatient Hospital Healthy Families Amarilis Starch. The study is a study that is used is the correlation (correlational study) using cross sectional approach. The population in this study were patients at the Hospital Inpatient Amarilis Healthy Families Pati Year 2012 Month April, May and June 2012 are as many as 140 patients, the average monthly total of 47. Analysis using rank spearman. Quality of Inpatient Care in Amarilis mostly good starch by 41 people (87.2%) and quality of service no less. Patient satisfaction in the Amarilis, most good by 41 people (87.2%) and no less patient satisfaction. Customer loyalty in the Inpatient Amarilis Pati, most loyal 36 people (76.6%) and no loyalty only 2 (4.3%). There is a relationship of quality care with patient satisfaction in the Hospital Inpatient Amarilis Healthy Families*

*Starch (p value = 0.000). There is a relationship of service quality with customer loyalty in the Inpatient Hospital Healthy Families Amarelis Starch (p value = 0.000). There is a quality of care and satisfaction of patients at the Hospital Inpatient Amarelis Pati Healthy Families. There is a relationship of service quality with customer loyalty in the Inpatient Hospital Healthy Families Amarelis Starch. Healthy Families RS Class III Starch increase space so that people can be treated in secondary economic Healthy Family Hospital Starch.*

*Keywords: Quality of care, patient satisfaction and patient loyalty*