

# Hubungan kualitas pelayanan keperawatan dengan kepuasan dan loyalitas pelanggan di Unit Rawat Jalan RS Bina Husada Cibinong = Related quality of nursing with satisfaction and customer loyalty in Outpatient Unit at Bina Husada Hospital Cibinong

Yanuri Setyadi, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20347896&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

Kualitas pelayanan perlu dijaga dan ditingkatkan agar dapat memberi kepuasan dan loyalitas pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan dan loyalitas pelanggan di unit rawat jalan RS Bina Husada Cibinong. Desain penelitian ini adalah deskriptif analitik dengan pendekatan cross sectional. Sampel penelitian ini adalah 133 pasien rawat jalan di RS Bina Husada Cibinong dengan metode nonrandom sampling teknik quota sampling. Analisis penelitian ini menggunakan analisis chi square untuk menganalisis variabel independen dan dependen serta mengetahui hubungan antara kedua variabel tersebut.

Hasil penelitian menunjukkan adanya hubungan yang bermakna antara kualitas pelayanan keperawatan dengan kepuasan pelanggan ( $p=0,001,=0,05$ ) dan terdapat hubungan yang bermakna antara kualitas pelayanan keperawatan dengan loyalitas pelanggan nilai ( $p=0,001,=0,05$ ). Rekomendasi yang dapat diberikan adalah untuk tercapainya kepuasan dan loyalitas pelanggan dengan cara meningkatkan kualitas pelayanan keperawatan rumah sakit melalui strategi peningkatan peran perawat dan promosi rumah sakit terhadap layanan yang di berikan.

.....Quality service need to protect and improve so as to give patient satisfaction particularly and loyalty creation for customer at outpatient RS Bina Husada Hospital. The purpose of this study was to obtain an overview of the relationship perceived dimensions of perception quality nursing service with satisfaction and loyalty customer in outpatient services at Bina Husada Cibinong Hospital with nonrandom method and cross sectional technique. Research analyze used chi square for analyzing independent variable and dependent variable to obtain different as variables.

The results research there is meaningful correlation between quality of nursing services with customer satisfaction ( $p=0,001,=0,05$ ) and there are meaningful correlation between quality of nursing services with customer loyalty ( $p=0,001,=0,05$ ). Recommendations can be given is to achieve customer satisfaction and loyalty by improving the quality of hospital nursing care through a strategy increasing the role of nurses and hospital promotion of the service that is provided.