

# Hubungan antara kualitas pelayanan di unit rawat jalan kebidanan dengan loyalitas pasien terhadap di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Karawang 2013 = Relationship between service quality in obstetric outpatient unit with patient loyalty in Karawang Public Hospital 2013

Agustina Syahroel, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20350118&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

Tesis ini membahas hubungan kualitas pelayanan di unit rawat jalan kebidanan dengan loyalitas pasien terhadap Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Karawang tahun 2013.

Tujuan umum penelitian ini adalah mengetahui faktor penentu loyalitas pasien di Unit Rawat Jalan Kebidanan RSUD Karawang. Penelitian ini merupakan penelitian cross section dengan menggunakan metode kuantitatif dengan melakukan survei terhadap para pasien yang datang di Unit Rawat Jalan Kebidanan. Sifat penelitian ini adalah deskriptif dan verifikatif. Dalam penelitian ini, hipotesis yang akan diuji adalah hubungan antara kualitas pelayanan dengan loyalitas pasien terhadap pelayanan di unit rawat jalan kebidanan RSUD Karawang. Penelitian ini dilakukan dengan metode survey explanatory yang terdiri dari variable bebas yang mewakili kualitas pelayanan kesehatan yang terdiri dari lima subvariabel dan variable terikat yang mewakili loyalitas pasien. Survey ini dilakukan terhadap 100 orang responden melalui pengisian kuesioner yang pernyataan-pernyataannya mewakili variabel-variabel tersebut dengan penilaian menggunakan skala likert. Hasil analisis deskriptif variable kualitas pelayanan dan loyalita sdiperoleh skor rata-rata 3,542 -3,741 yang tergolong kategorip uas/loyal. Hasil analisis korelasi dengan menggunakan korelasi Pearson diperoleh antar variabel yang diteliti semuanya berkorelasi positif bermakna( $p < 0,001$ ). Hasil analisis penelitian dengan metode Regresi Linier Multipel diperoleh hasil variabel X5 (emphaty) merupakan faktor yang paling kuat berhubungan dengan loyalitas pasien dengan koefisien  $B = 0,426$ , kemudian menyusul X2 (responsiveness), X1 (tangible), dan X3 (reliability), sedangkan variabel X4 (assurance) secara multivariabel tidak berhubungan bermakna( $p = 0,121$ ).

.....This tesis discusses the relationship between service quality in obstetric out patient unit with patient loyalty in Karawang Public Hospital 2013. The main purpose of this research is to find out determinant factor of patient loyalty in obstetric out patient unit in Karawang Public Hospital. This study is a cross sectional study using quantitative method by performing survey to patients who came in obstetric out patient unit. This is a descriptive and verifications study. In this research, hypothesis that will be tested is relationship between service quality in obstetric out patient unit with patient loyalty in Karawang Public Hospital. This study performed with survey explanatory method with independent variable that represent healthy service quality consist of five subvariables and dependent variable that represent patient loyalty. This survey performed to 100 respondents who fill the questioner consists of that variables above with likert scale. From analysis variable descriptive service quality and loyalty got score rate 3,542 -3,741 that include satisfied/loyal category. Correlation analysis using Pearson Correlation shows that all variable has positive correlation ( $p < 0,001$ ). Research analysis with Multiple Linier Regrestion method shows that variable X5 (emphaty) has strongest factor relationship with patient loyalty with B coefficient = 0,426, then X2 factor (responsiveness), X1 factor (tangible), and X3 factor (reliability), where variable X4 (assurance) with multivariable method

has no relationship ( $p=0,121$ ).