

# Persepsi pasien rawat inap terhadap kualitas layanan dan loyalitasnya terhadap Rumah Sakit tingkat II Udayana Denpasar = Perception of in patient patient toward service quality and loyalty at second stage Udayana Hospital Denpasar / Ni Gusti Puthu Mariyanti

Ni Gusti Puthu Mariyanti, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20389389&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

### **ABSTRAK**

Pelayanan terhadap pasien umum di Rumah Sakit Tk II Udayana merupakan salah satu kegiatan yang sangat penting karena pemanfaatan kapasitas lebih di rumah sakit bagi pasien umum dapat membantu masyarakat diluar pasien dinas dari sisi kesehatan disamping sebagai cosharing bagi pasien dinas. Adanya fenomena penurunan jumlah pasien umum yang rawat inap pada tahun 2010-2012 maka perlu dicari faktor-faktor yang menyebabkan penurunan kunjungan terutama dari sisi kualitas pelayanan.

Tujuan penelitian adalah menganalisis persepsi kualitas layanan dan loyalitas pasien umum terhadap Rumah Sakit TK II Udayana Denpasar. Jenis penelitian ini adalah deskriptif analitik dengan metode kuantitatif menggunakan desain cross sectional. Teknik sampel yang digunakan adalah proportionate stratified random sampling dengan jumlah sampel 96 orang. Teknik analisa data menggunakan chi-square test.

Hasil penelitian menunjukkan ada perbedaan penilaian terhadap kualitas layanan berdasarkan karakteristik (umur, gender, tingkat pendidikan). Sebagian besar responden menilai kualitas layanan di RS Tk II Udayana adalah tidak baik, ditinjau dari tingkat kepuasan diperoleh sebagian besar responden tidak puas dan loyalitas responden di RS TK II Udayana sebagian besar tidak loyal. Kualitas pelayanan berhubungan signifikan dengan kepuasan pelanggan, kepuasan berhubungan signifikan dengan loyalitas. Dimensi realibilitas merupakan dimensi yang paling kuat berhubungan dengan loyalitas

<hr>

### **ABSTRACT**

Service for civilian patients at Second Stage Udayana Hospital is one of important thing because the idle capacity in the hospital will be use to help civilians for their health care and cosharing to compulsory patients. There was decrease number of in-patient patient during 2010-2012, so that's why there is necessary to look for the factors that cause decrease of patient visit especially from service quality.

This study aim to analyze how is perception of the civilians patient's service quality and loyalty to the Second Stage Udayana Hospital Denpasar in 2014. This study is analitic descriptive with quantitative method by using cross-sectional design. Sampling was used proportionate stratified random sampling by number of sample were 96 respondents. Data analysis technique by using chi-square test.

The result shows there are differences assestment toward service quality based on characteristic (age, sex, education level). Most of them assest service quality at the

Second Stage Udayana Hospital is bad, viewed from satisfaction level obtained most of them is not satisfy and respondent loyalty at the second stage hospital of Udayana most of them is not loyal. Service quality has significant correlation with customer satisfaction, satisfaction has significant correlation with loyalty. Dimension of realibility is strongest have significant correlation with loyalty.