

**HUBUNGAN KEPUASAN PASIEN, CITRA RUMAH SAKIT DAN KEPERCAYAAN  
PASIEN DENGAN LOYALITAS PASIEN RAWAT JALAN  
RSUP DR. M. DJAMIL PADANG**

**Tesis**



**PEMBIMBING :**

- 1. Prof. Dr. Syukri Lukman**
- 2. DR. dr. Rima Semiarty, MARS**

**PROGRAM PASCA SARJANA  
UNIVERSITAS ANDALAS**

**2017**

# HUBUNGAN KEPUASAN PAISEN, CITRA RUMAH SAKIT DAN KEPERCAYAAN PASIEN DENGAN LOYALITAS PASIEN DI INSTALASI RAWAT JALAN RSUP DR. M DJAMIL PADANG

Oleh Lina Sari No. BP 1320322012

(Dibawah Bimbingan Prof. DR. Syukri Lukman,  
dan Dr. dr. Rima Semiarty, MARS)

## ABSTRAK

Loyalitas pasien ditentukan oleh kualitas pelayanan yang membentuk kepuasan pasien sehingga berdampak kepada citra rumah sakit dan kepercayaan pasien. Data survey kepuasan pasien terhadap pelayanan di RSUP Dr. M. Djamil Padang sebanyak 70,8% menyatakan cukup puas terhadap pelayanan, sedangkan target adalah 90%. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan kepuasan, citra RS dan kepercayaan pasien dengan loyalitas pasien di Instalasi Rawat Jalan RSUP Dr. M Djamil Padang.

Penelitian ini merupakan penelitian analitik dengan pendekatan *cross sectional*. Penelitian dilakukan di Instalasi Rawat Jalan RSUP Dr. M Djamil Padang. Populasi penelitian ini adalah semua pasien umum yang melakukan kunjungan rawat jalan di RSUP Dr. M. Djamil Padang, dengan jumlah sampel 106 orang dengan teknik pengambilan sampel *consecutive sampling*. Data dianalisis secara univariat dan bivariat dengan menggunakan regresi linear.

Hasil penelitian didapatkan 79,2% responden cukup loyal pada RSUP Dr. M Djamil Padang, 66,27% responden cukup puas pada pelayanan, 81,4% responden percaya pada pelayanan dan 79,4% responden cukup baik dalam persepsi citra rumah sakit. Hasil analisis bivariat diketahui terdapatnya hubungan kepuasan pasien, citra RS dan kepercayaan dengan loyalitas pasien di RSUP Dr. M Djamil Padang ( $p$  value < 0,05). Faktor dominan loyalitas pasien di RSUP Dr. M Djamil Padang adalah kepercayaan pasien.

Kesimpulan penelitian terdapat terdapatnya hubungan kepuasan pasien, citra RS dan kepercayaan dengan loyalitas pasien dan kepercayaan pasien merupakan faktor dominan loyalitas pasien di RSUP Dr. M Djamil Padang. Disarankan perlu melakukan peningkatan sarana dan prasarana rumah sakit, peningkatan kecepatan penanganan keluhan pasien, monitoring dan evaluasi terus menerus kualitas layanan terkait kepuasan pasien, kepercayaan dan citra rumah sakit serta loyalitas pasien pada rumah sakit.

**Daftar Pustaka** : 72 (1988-2015)

**Kata Kunci** : Loyalitas, kepuasan, citra RS, kepercayaan

**THE RELATIONSHIP PATIENT SATISFACTION, IMAGE OF HOSPITAL AND  
PATIENT TRUST WITH LOYALTY IN THE INSTALLATION OF OUTPATIENT  
IN DR. M DJAMIL GENERAL HOSPITAL PADANG**

**By Lina Sari No. BP 1320322012**

**(Under Guidance Prof. DR. Syukri Lukman, SE  
and Dr. dr. Rima Semiarty, MARS)**

**ABSTRACT**

Patient loyalty is determined by the quality of service that form of patient satisfaction that affect the image of the hospital and patient trust. Data survey of patient satisfaction with care at Dr. M. Djamil General Hospital Padang as much as 70,8% stated they were quite satisfied with the service, while the target is 90%. This study aims to determine the relationship satisfaction, image of the hospital and patients trust with loyalty in the Installation of outpatient in M Djamil General Hospital Padang.

This research is an analytic research with cross sectional study was conducted in the Installation of outpatient in M Djamil General Hospital Padang. The population in this study are all of patients visiting the Installation of outpatient in M Djamil General Hospital Padang, with a sample of 106 people through consecutive sampling techniques. Data was analyzed by univariate and bivariate using regression linear.

The result revealed 79,2% respondents are loyal to the Dr. M Djamil General Hospital Padang, 66,27% of respondents were quite satisfied to the services, 81,4% of respondents believe in service and 79,4% of respondents are quite good in the perception of the image of the hospital. The results of the bivariate analysis known there are relationship patient satisfaction, the hospital's image and the trust with loyalty of patients in the Installation of outpatient in M Djamil General Hospital Padang (p value <0.05). The dominant factor in patient loyalty Dr. M. Djamil General Hospital Padang is the patient's trust.

The conclusion of there are relationship patient satisfaction, the hospital's image and the trust with loyalty of patients in the Installation of outpatient in M Djamil General Hospital Padang. The dominant factor in patient loyalty Dr. M. Djamil General Hospital Padang is the patient's trust. Suggested the need for monitoring and continuous evaluation of the quality of services related to patient satisfaction, hospital's image and patient trust with loyalty as well as patients in the hospital.

**References** : 72 (1988-2015)

**Keywords** : Loyalty, satisfaction, hospital image, trust