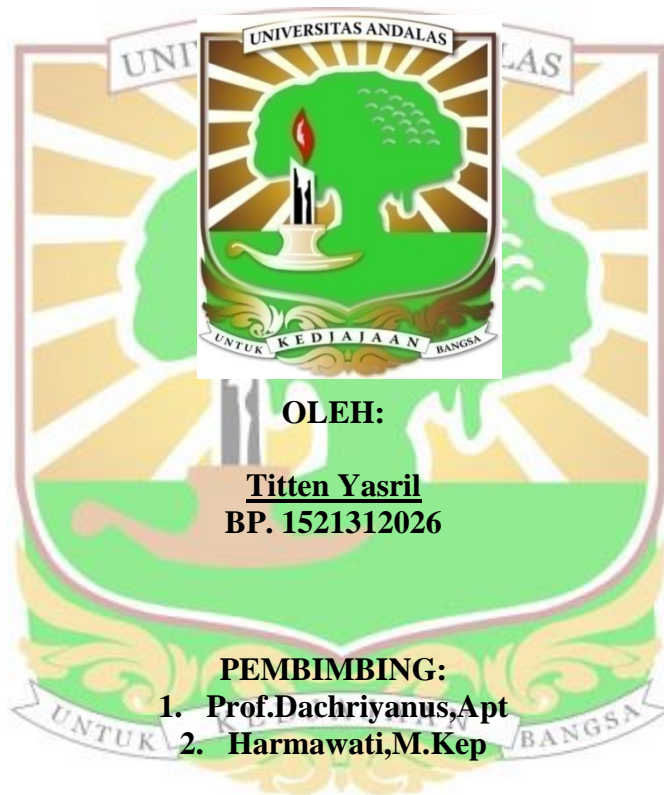


TESIS

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DIMENSI SERVQUAL
DENGAN LOYALITAS PASIEN DI RSUD AROSUKA
TAHUN 2018**

Tesis Ini Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh
Gelar Magister Keperawatan



**PROGRAM STUDI S2 KEPERAWATAN
KEKHUSUSAN KEPEMIMPINAN DAN MANAJEMEN KEPERAWATAN
FAKULTAS KEPERAWATAN – UNIVERSITAS ANDALAS
PADANG 2018**

**PROGRAM STUDI S2 KEPERAWATAN
KEKHUSUSAN KEPEMIMPINAN DAN MANAJEMEN KEPERAWATAN
FAKULTAS KEPERAWATAN UNIVERSITAS ANDALAS**

**Tesis, Desember 2018
TITTEN YASRIL**

**Hubungan Kualitas Pelayanan Dimensi Servqual Dengan Loyalitas Pasien di
Poliklinik RSUD Arosuka Tahun 2018**

Viii + 81 Halaman + VII Tabel + 8 Lampiran

ABSTRAK

Kurangnya kunjungan pasien lama yang berulang akan berdampak meningkatnya biaya promosi untuk mendapatkan pasien baru, salah satu cara untuk mempertahankan pasien lama adalah dengan menumbuhkan loyalitas pasien. Sebahagian pasien di RSUD Arosuka masih belum loyal karena datang ke rumah sakit hanya untuk pemeriksaan pertama, selanjutnya pasien pergi ke rumah sakit lain, sebagian pasien belum merekomendasikan rumah sakit kepada orang lain, salah satu faktor yang mempengaruhi loyalitas pasien adalah kualitas pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan dimensi *servqual* dengan loyalitas pasien di RSUD Arosuka. Jenis penelitian ini adalah *cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah semua pasien yang datang ke poliklinik RSUD Arosuka Tahun 2018, jumlah sampel 203 orang dengan teknik pengambilan sampel *proportional random sampling* yang dilakukan pada bulan April 2018 dengan analisis yang digunakan adalah uji *chi square*. Hasil uji statistik didapatkan 60,1% responden tidak loyal, 61,6% responden menyatakan *tangible* kurang baik, 37,9% responden menyatakan *reliability* kurang baik, 51,2% responden menyatakan *responsive* kurang baik, 43,3% responden menyatakan *assurance* kurang baik, dan 48,8% responden menyatakan *empaty* kurang baik. Terdapat hubungan yang bermakna antara *tangible*, *reliability*, *responsive*, *assurance*, *empaty* dengan loyalitas pasien di RSUD Arosuka dengan nilai $p < 0,05$ ($p=0,001$, $p=0,015$, $p= 0,010$, $p= 0,002$, $p= 0,022$). *Tangible* merupakan faktor yang paling dominan berhubungan dengan loyalitas pasien. diharapkan direktur membuat kebijakan tentang jam pelayanan, sanksi bagi yang tidak mentaati jam pelayanan, berkoordinasi dengan pemerintah daerah dalam pengadaan transportasi untuk pasien, kabid penunjang mendesain ruang tunggu yang nyaman, dan pengadaan kotak saran untuk pasien.

Kata Kunci : loyalitas, servqual, kualitas

**NURSING STUDY PROGRAM
DEFINITION OF LEADERSHIP AND NURSING MANAGEMENT
FACULTY OF NURSING OF ANDALAS UNIVERSITY**

Thesis, December 2018

TITTEN YASRIL

***Relationship between Service Quality of Servqual Dimension and Patient
Loyalty in Polyclinic of Arosuka Hospital in 2018***

Viii + 81 Page + VII Table + 8 Appendix

ABSTRACT

The lack of repeated visits of old patients will increase the cost of promotion to get new patients, one way to maintain old patients is to grow patient loyalty. Some patients in Arosuka General Hospital are still not loyal because they come to the hospital only for the first examination, then the patient goes to another hospital, some patients have not recommended the hospital to others, one of the factors that influence patient loyalty is the quality of service. This study aims to determine the relationship between service quality servqual dimensions and patient loyalty in Arosuka Hospital. The type of this study is cross sectional. The population in this study were all patients who came to the Arosuka Hospital polyclinic in 2018, a sample of 203 people with a proportional random sampling sampling technique conducted in April 2018 with the analysis used was the chi square test. The statistical test results obtained 60.1% of respondents not loyal, 61.6% of respondents stated that tangible was not good, 37.9% of respondents stated that reliability was not good, 51.2% of respondents stated that they were less responsive, 43.3% of respondents said assurance was not good, and 48.8% of respondents said empathy not good. There is a significant relationship between tangible, reliability, responsive, assurance, empathy and patient loyalty in Arosuka Hospital with a value of $p < 0.05$ ($p = 0.001$, $p = 0.015$, $p = 0.010$, $p = 0.002$, $p = 0.022$). Tangible is the most dominant factor associated with patient loyalty. It is expected that the director will make a policy on service hours, sanctions for those who do not obey the service hours, coordinate with the local government in procuring transportation for patients, the head of the ward designing a comfortable waiting room, and providing suggestion boxes for patients.

Keywords: loyalty, servqual, quality