

**LOYALITAS PASIEN DITINJAU DARI *SERVICE PERSONAL VALUE* DI RUMAH SAKIT ISLAM IBNU SINA BUKITTINGGI**

**SKRIPSI**

**Ditujukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Untuk Mendapatkan  
Gelar Sarjana Psikologi**



**Lala Septiyani Sembiring, S. Psi., Psikolog**

**Tri Rahayuningsih, S. Psi., M. A**

**PROGRAM STUDI PSIKOLOGI  
FAKULTAS KEDOKTERAN UNIVERSITAS ANDALAS  
PADANG**

**2020**

## ***PATIENT LOYALTY IN TERMS OF SERVICE PERSONAL VALUE AT THE ISLAMIC HOSPITAL IBNU SINA BUKITTINGGI***

**Humaira Sakinah Riswan, Lala Septiyani Sembiring, Tri Rahayuningsih**  
*Psychology Major, Medical Faculty, Andalas University*

### **ABSTRACT**

*Service personal value is overall consumer assessment of the use of services based on what is achieved in terms of personal value of these consumers. If the personal value of the customer matches the value of the service received, it will lead to a good attitude towards service (attitudinal loyalty) and commitment to repurchase (behavioral loyalty). The purpose of this research is to examine the influence of each of the three components of service personal value on patient loyalty at the Islami Hospital Ibnu Sina Bukittinggi. The subjects of this research is general patient in an outpatient unit at the Islamic Hospital Ibnu Sina Bukittinggi and using incidental sampling technique. The number of questionnaires collected during the study period was 172 questionnaires. Service personal value and loyalty scale were used to collect datas for this research. Binary logistic regression test were used to analyze these datas, so that the influence between two variables can be examined. The result shows that the significant level of  $(p) > \alpha (0, 05)$  for each components of service personal value, that is 0,291 for service value to peaceful life, 0, 138 for service value to social recognition, and 0, 947 for service value to social integration. It means that none of the service personal value components has significant influence on loyalty of general patient at the Islamic Hospital Ibnu Sina Bukittinggi, which indicate other factors can be examined in further research.*

**Keywords:** *general patient, patient loyalty, service personal value*



## LOYALITAS PASIEN DITINJAU DARI *SERVICE PERSONAL VALUE* DI RUMAH SAKIT ISLAM IBNU SINA BUKITTINGGI

Humaira Sakinah Riswan, Lala Septiyani Sembiring, Tri Rahayuningsih  
Program Studi Psikologi, Fakultas Kedokteran, Universitas Andalas

### ABSTRAK

*Service personal value* adalah keseluruhan penilaian konsumen terhadap penggunaan layanan berdasarkan tentang apa yang dicapai dalam hal nilai pribadi konsumen tersebut. Apabila nilai pribadi konsumen sesuai dengan nilai pelayanan yang diterima maka hal itu akan mengarahkan kepada sikap yang baik terhadap layanan (*attitudinal loyalty*) dan komitmen untuk transaksi kembali (*behavioral loyalty*). Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui pengaruh masing-masing komponen *service personal value* terhadap loyalitas pasien umum Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Bukittinggi. Subjek penelitian ini adalah pasien umum di unit rawat jalan Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Bukittinggi dan menggunakan teknik pengambilan sampel insidental. Jumlah kuesioner yang terkumpul selama waktu penelitian adalah 172 kuesioner. Data diambil dengan menyebar skala *service personal value* dan skala loyalitas. Analisis data yang digunakan yaitu dengan uji regresi logistik biner digunakan untuk mengetahui pengaruh antara variabel. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat signifikansi ( $p > \alpha$ ) (0,05) untuk setiap komponen *service personal value* yaitu 0,291 untuk *service value to peaceful life*, 0,138 untuk *service value to social recognition*, dan 0,947 *service value to social integration*. Hal ini berarti bahwa tidak ada komponen *service personal value* yang memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien umum di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Bukittinggi, sehingga mengindikasikan terdapat variabel lain yang memengaruhi loyalitas pasien Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Bukittinggi yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

**Kata kunci:** pasien umum, loyalitas pasien, *service personal value*

