

**ANALISIS HUBUNGAN PENGALAMAN PASIEN DENGAN
LOYALITAS PASIEN DI RUANG RAWAT INAP
RUMAH SAKIT IZZA CIKAMPEK**

TESIS

YASHINTA OCTAVIAN GITA SETYANDA

No. BP. 1820322008



Pembimbing I. : Prof. Dr. dr. Rizanda Machmud, M.Kes, FISPH, FISCN

Pembimbing II : dr. Abdi Setya Putra, MARS

**PROGRAM STUDI MAGISTER KESEHATAN MASYARAKAT
FAKULTAS KEDOKTERAN UNIVERSITAS ANDALAS**

PADANG

2020

**ANALISIS HUBUNGAN PENGALAMAN PASIEN DENGAN
LOYALITAS PASIEN DI RUANG RAWAT INAP
RUMAH SAKIT IZZA CIKAMPEK**

**YASHINTA OCTAVIAN GITA SETYANDA
1820322008**



**PROGRAM PASCASARJANA KESEHATAN MASYARAKAT
FAKULTAS KEDOKTERAN UNIVERSITAS ANDALAS
PADANG
2020**

**ANALISIS HUBUNGAN PENGALAMAN PASIEN DENGAN
LOYALITAS PASIEN DI RUANG RAWAT INAP
RUMAH SAKIT IZZA CIKAMPEK**

Oleh : YASHINTA OCTAVIAN GITA SETYANDA (1820322008)

(Di bawah bimbingan : Prof. Dr. dr. Rizanda Machmud, M.Kes, FISPH, FISCAM dan dr.
Abdi Setya Putra, MARS)

ABSTRAK

Latar Belakang : Era globalisasi telah menciptakan tantangan bagi semua jenis industri untuk berkompetisi, termasuk industri rumah sakit. Pembentukan hubungan yang kuat dengan pelanggan hingga terciptanya loyalitas merupakan faktor kunci bagi rumah sakit untuk dapat meningkatkan *market share* dan keunggulan kompetitif yang berkelanjutan. Loyalitas pasien dipengaruhi oleh berbagai faktor, salah satunya adalah pengalaman pasien.

Metode : Penelitian ini menggunakan pendekatan *mix method study*. Data penelitian kuantitatif dikumpulkan dari 400 pasien melalui kuesioner, sedangkan penelitian kualitatif dilakukan kepada 16 informan dengan metode *Focus Group Discussion* dan wawancara mendalam.

Hasil : Penelitian ini menunjukkan adanya hubungan antara pengalaman pasien dengan loyalitas pasien di ruang rawat inap RS Izza Cikampek ($p = 0,000$). Dimensi pengalaman pasien yang paling mempengaruhi loyalitas pasien adalah komunikasi dokter ($p = 0,000$, OR = 5,366) dan komunikasi perawat ($p = 0,000$, OR = 5,155). **Kesimpulan :** Sangat penting bagi RS Izza untuk meningkatkan pengalaman pasien terkait komunikasi dokter dan perawat, guna meningkatkan loyalitas pasien terhadap rumah sakit.

Kata kunci : Loyalitas Pasien, Pengalaman Pasien, RS Izza Cikampek

Daftar Pustaka : 83 (2000-2020)

**ANALYSIS OF THE RELATIONSHIP BETWEEN PATIENT
EXPERIENCE PATIENT LOYALTY IN THE INPATIENT
ROOM OF IZZA HOSPITAL CIKAMPEK**

ABSTRACT

By : YASHINTA OCTAVIAN GITA SETYANDA (1820322008)

(Supervised by : Prof. Dr. dr. Rizanda Machmud, M.Kes, FISPH, FISCM and
dr. Abdi Setya Putra, MARS)

Background : The era of globalization has created challenges for all types of industries to compete, including the hospital industry. The formation of a strong relationship with customers to create loyalty is a key factor for the hospital to be able to increase market share and a sustainable competitive advantage. Patient loyalty is influenced by various factors, one of which is patient experience.

Methods : This study used a mix method study approach. Quantitative research data were collected from 400 patients through questionnaires, while qualitative research was conducted on 16 informants through Focus Group Discussion and indepth interviews.

Results : This study showed a relationship between patient experience and patient loyalty in the inpatient room of Izza Cikampek Hospital ($p = 0.000$). The dimensions of patient experience that most influenced patient loyalty were doctor communication ($p = 0.000$, $OR = 5.36$) and nurse communication ($p = 0.000$, $OR = 5.15$).

Conclusion : It is very important for Izza Hospital to improve patient experience related to doctor and nurse communication, in order to increase patient loyalty to the hospital.

Keywords : Patient Loyalty, Patient Experience, Izza Cikampek Hospital

Bibliography : 83 (2000-2020)