

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PASIEN PADA RUMAH SAKIT BHAYANGKARA SARTIKA ASIH BANDUNG

Oleh :

Ruslan Ramadan

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh masih adanya keluhan pasien terhadap pelayanan di Rumah Sakit Bhayangkara Sartika Asih Bandung yang berpotensi memengaruhi tingkat loyalitas pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pasien pada Rumah Sakit Bhayangkara Sartika Asih Bandung. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif yang di kuantitatifkan dengan analisis deskriptif dan verifikatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa responden memberikan tanggapan yang cenderung positif terhadap Kualitas Pelayanan pada Rumah Sakit Bhayangkara Sartika Asih Bandung, yang dinilai cukup baik dalam memberi pelayanan yang diberikan. Selain itu, Loyalitas pasien pada Rumah Sakit Bhayangkara Sartika Asih Bandung juga berada pada kategori "baik. Pengujian hipotesis secara parsial (uji t) membuktikan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas pasien, dengan nilai t hitung dan t tabel dengan nilai signifikan, artinya semakin baik Kualitas pelayanan yang diberikan oleh tenaga medis RSBSA maka akan semakin meningkat Loyalitas pasien pada Rumah Sakit Bhayangkara Sartika Asih Bandung. State of the art dari penelitian ini adalah penekanan pada hubungan kualitas pelayanan dengan loyalitas pasien secara langsung pada konteks rumah sakit kepolisian, yang masih jarang dibahas dalam penelitian sebelumnya, sehingga memberikan kontribusi baru terhadap pengembangan kajian loyalitas pasien di bidang kesehatan.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Loyalitas Pasien

ABSTRACT

THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY ON PATIENT LOYALTY AT BHAYANGKARA SARTIKA ASIH BANDUNG HOSPITAL

By :

Ruslan Ramadan

This study was motivated by the continuing complaints from patients regarding the services at Bhayangkara Sartika Asih Hospital in Bandung, which could potentially affect patient loyalty. This study aims to determine the effect of Service Quality on Patient Loyalty at Bhayangkara Sartika Asih Hospital in Bandung. The method used in this study is a qualitative method that is quantified with descriptive and verificative analysis. The results of the study show that respondents gave positive responses to the quality of service at Bhayangkara Sartika Asih Hospital in Bandung, which was considered quite good in terms of the services provided. In addition, patient loyalty at Bhayangkara Sartika Asih Hospital in Bandung was also in the “good” category. Partial hypothesis testing (t-test) proved that service quality has a significant effect on patient loyalty, with calculated t and table t values being significant, meaning that the better the quality of service provided by RSBSA medical personnel, the higher the patient loyalty at Bhayangkara Sartika Asih Hospital in Bandung. The state of the art of this research is the emphasis on the direct relationship between service quality and patient loyalty in the context of police hospitals, which has rarely been discussed in previous studies, thus contributing new insights to the development of patient loyalty studies in the health sector.

Keywords: Service Quality, Patient Loyalty