

ABSTRACT

Based on data the percentage of patient satisfaction at Outpatient Installation 2018, that there is no patient satisfaction at Outpatient Installation every month reaching 90% which can affect patient loyalty and it can be influenced by the quality of service. This is not in accordance with the Minimum Service Standard of Outpatient Installation already listed in the Minister of Health, which is $\geq 90\%$. The purpose of this study is to analyze the relationship between service quality and patient loyalty with 5 dimensions, namely Reliability, Assurance, Tangible, Empathy and Responsiveness using the correlation test Spearman in the Outpatient Installation of the Islamic Hospital of Surabaya. This research uses a cross-sectional approach. The sample in this study were patients or family of patients with a total of 100 respondents. Data analysis in this study used the Spearman correlation test. Based on the results of this study, Reliability has no relationship with Patient Loyalty which means it needs to be re-evaluated regarding the accuracy of treatment completion. Assurance has no relationship with Patient Loyalty which means training needs to be held in order to increase professionalism. Tangible has no relationship with Patient Loyalty which means it needs to be re-evaluated for each examination room. Empathy has nothing to do with Patient Loyalty which means training needs to be held to build understanding. Responsiveness has a relationship with Patient Loyalty which means it needs to be provided a sheet of criticism and suggestions for health workers.

Keywords : Service Quality, Patient Loyalty

ABSTRAK

Berdasarkan pada data persentase kepuasan pasien di IRJ tahun 2018, bahwa kepuasan pasien di IRJ setiap bulannya belum ada yang mencapai angka 90% yang dapat mempengaruhi loyalitas pasien dan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan. Hal tersebut tidak sesuai dengan SPM IRJ yang sudah tertera di Permenkes yaitu sebesar $\geq 90\%$. Tujuan dari penelitian ini adalah menganalisis hubungan antara kualitas pelayanan dengan loyalitas pasien dengan 5 dimensi yaitu *Reliability* (Keandalan Pelayanan), *Assurance* (Jaminan Pelayanan), *Tangible* (Bukti Fisik), *Empathy* (Sikap Petugas) dan *Responsiveness* (Daya Tanggap) dengan menggunakan uji korelasi *Spearman* di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Islam Surabaya. Penelitian ini menggunakan pendekatan *Cross – Sectional*. Sampel pada penelitian ini adalah pasien atau keluarga pasien dengan jumlah 100 responden. Analisis data pada penelitian ini menggunakan uji korelasi *Spearman*. Berdasarkan hasil penelitian, *Reliability* tidak ada hubungan dengan Loyalitas Pasien yang berarti perlu diadakan evaluasi ulang mengenai ketepatan penyelesaian pengobatan. *Assurance* tidak ada hubungan dengan Loyalitas Pasien yang berarti perlu diadakan pelatihan agar meningkatkan profesionalitas. *Tangible* tidak ada hubungan dengan Loyalitas Pasien yang berarti perlu diadakan evaluasi ulang untuk setiap ruang pemeriksaan. *Empathy* tidak ada hubungan dengan Loyalitas Pasien yang berarti perlu diadakan pelatihan untuk membangun rasa pengertian. *Responsiveness* ada hubungan dengan Loyalitas Pasien yang berarti perlu disediakan lembar kritik dan saran untuk tenaga kesehatan.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Loyalitas Pasien