

## **ABSTRAK**

### **ANALISIS KORELASI ANTARA KEPUASAN ATAS PELAYANAN MEDIS DENGAN LOYALITAS PASIEN**

**Studi Kasus Pada Praktek Umum Dr. Paulus Andrian**

**CHRISTINA DEWI ANGGRAINI  
UNIVERSITAS SANATA DHARMA  
YOGYAKARTA  
2006**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan atas pelayanan medis, mengetahui tingkat loyalitas pasien, serta untuk mengetahui korelasi antara kepuasan atas pelayanan medis dengan loyalitas pasien pada praktek umum Dr. Paulus Andrian.

Dalam penelitian ini, teknik sampel yang digunakan adalah *purposive convenience sampling*. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 responden yang menggunakan jasa pelayanan medis pada praktek umum Dr. Paulus Andrian. Teknik analisis data yang digunakan adalah dengan rumus Indeks Kepuasan Pelanggan, teknik analisis data kualitatif dan korelasi *product moment*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas pasien pada praktek umum Dr. Paulus Andrian sangat puas dengan pelayanan medis yang diberikan dan mempunyai tingkat loyalitas yang tinggi. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa ada korelasi antara kepuasan atas pelayanan medis dengan loyalitas pasien.

## **ABSTRACT**

### **THE CORRELATION ANALYSIS BETWEEN PATIENT SATISFACTION OF MEDICAL SERVICE AND PATIENT LOYALITY**

**A Case Study at General Practitioner Medical Service of Dr. Paulus Andrian**

**CHRISTINA DEWI ANGGRAINI  
UNIVERSITAS SANATA DHARMA  
YOGYAKARTA  
2006**

The objectives of the research are to find out patients satisfaction level of medical service, loyalty, and the correlation between patients satisfaction of medical service and patients loyaltytowards services of Dr. Paulus Andrian, a general practitioner.

This research employs purposive convenience sampling technique. The sample are 100 respondents who use medical service of Dr. Paulus Andrian. Data are analyzed using customer satisfaction index analysis, quantitative data analysis, and product moment correlation.

Results of the research show that majority of the patients of Dr. Paulus Andrian is very satisfied and shows high loyalty. The results also show that there is a positive and significant correlation between patients satisfaction and patient loyalty.