

ABSTRAK

**ANALISIS KORELASI ANTARA KEPUASAN DAN LOYALITAS PASIEN ATAS
PELAYANAN KESEHATAN KLINIK BERSALIN**

Studi Kasus Pada Klinik Bersalin Bidan Rina Bandung

RONALD DIAGA TRI HARTANES

**UNIVERSITAS SANATA DHARMA
YOGYAKARTA
2011**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui karakteristik pasien Klinik Bersalin Bidan Rina Bandung dan untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Klinik Bersalin Bidan Rina, serta untuk mengetahui hubungan antara kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan klinik dengan loyalitas pasien Klinik Bersalin Bidan Rina Bandung.

Dalam penelitian ini teknik sampel yang digunakan adalah incidental sampling, di mana peneliti memberikan kuesioner kepada semua pasien Klinik Bersalin Bidan Rina yang ditemui secara kebetulan. Untuk pengujian instrumen digunakan analisis validitas dengan teknik koefisien Korelasi Product Moment antara skor butir dengan skor total dan uji reliabilitas dengan teknik Cronbach Alpha. Jawaban-jawaban kuesioner tersebut dianalisis dengan rumus Indeks Kepuasan Pelanggan guna mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan Klinik Bersalin Bidan Rina Bandung. Sedangkan untuk mengetahui adanya hubungan antara kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan dengan loyalitas pasien, digunakan korelasi Product Moment.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar pasien merasa kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Klinik Bersalin Bidan Rina Bandung, di mana sebagian besar pasien usianya adalah antara 26 – 30 tahun, tingkat pendidikan terakhirnya adalah SMU, status pekerjaannya adalah wiraswasta / pengusaha, dan berdasarkan lamanya menjadi pasien pelanggan di Klinik Bersalin Bidan Rina, pasien terbanyak adalah pasien yang telah menjadi pelanggan adalah antara 11 – 15 tahun lamanya. Hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa ada hubungan antara kepuasan pasien dengan loyalitas pasien terhadap pelayanan kesehatan, dengan koefisien korelasi product moment sebesar 0,708 sehingga diperoleh nilai t sebesar 5,303 ($p < 0,05$)

ABSTRACT

**AN ANALYSIS OF THE RELATIONSHIP BETWEEN CONSUMERS
SATISFACTION AND LOYALTY TOWARD SERVICES AT THE MATERNITY
CLINIC**

A Case Study at the Maternity Clinic of Rina's Midwives Bandung City

RONALD DIAGA TRI HARTANES

SANATA DHARMA UNIVERSITY

YOGYAKARTA

2011

The objective of the study is to reveal the characteristics of the patient of maternity clinic of Rina's midwives and the level of the patients satisfaction toward the health services of Rina's Midwives Maternity Clinic, and the relationship between patients satisfaction toward service and loyalty.

This research employs incidental sampling technique in which questionnaires are distributed to the patients of maternity clinic of Rina's Midwives whose are met incidentally. The instrument's validity is tested using product moment. The reliability is tested by calculating its Cronbach Alpha. Data are analyzed using Indeks Kepuasan Pelanggan theory to reveal the level of patients satisfaction toward the Maternity Clinic of Rina's Midwives health service. The relationship between the patients satisfaction toward the service with the patients loyalty examined using product moment correlation.

Results of the research show that the many of the patients are feels less satisfied with the health services at the Maternity Clinic of Rina's Midwives, in which most of the age of the patients are between 26 – 30 years old, they hold the final level of education until Senior High School Degree, the most of them are an entrepreneur / businessman, and based of the length of the patients customers at the Maternity Clinic of Rina's Midwives, the most of the patients are the patients whose have been the patients customers are between 11 – 15 years. The Results of the research also show that there is a positive and significant relationship between the patients satisfaction toward the health service and the patients loyalty, with coefficients of the product moment correlation of 0,708 so it can be retrieved values of t that is 5,303 ($p > 0,05$).