

ABSTRAK

ANALISIS KEPUASAN DAN LOYALITAS PASIEN Studi Kasus Pada Rumah Sakit Santa Elisabeth Semarang

Bernadetta Br Sembiring
Universitas Sanata Dharma
Yogyakarta
2004

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar kepuasan pasien yang diperoleh pasien terhadap pelayanan di Rumah Sakit Santa Elisabeth Semarang serta untuk mengetahui hubungan antara kepuasan dengan loyalitas pasien.

Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner, wawancara, dan dokumentasi. Sampel penelitian berjumlah 100 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *purposive sampling*. Untuk menganalisis masalah pertama dianalisis dengan membandingkan skor harapan (*expectation*) dengan skor kenyataan (*perceived performance*). Sedangkan untuk masalah kedua menggunakan analisis korelasi *Rank Spearman*.

Hasil penelitian menunjukkan kepuasan yang dicapai pasien, yaitu pasien yang merasa sangat puas dengan pelayanan dari Rumah Sakit Santa Elisabeth Semarang ada 79 orang pasien (79%), pasien yang merasa puas ada 12 orang pasien (12%), dan pasien yang kurang puas dengan pelayanan Rumah Sakit Santa Elisabeth Semarang ada 9 orang pasien (9%). Pasien yang merasa sangat puas disebabkan, karena kinerja pelayanan telah melebihi apa yang mereka harapkan, pasien yang merasa puas disebabkan oleh kinerja pelayanan sesuai dengan harapan pasien, dan pasien yang kurang puas disebabkan kinerja pelayanan di bawah harapan pasien.

Hasil pengujian analisis korelasi *Rank Spearman* pada permasalahan kedua menunjukkan hasil perhitungan statistik lebih besar daripada t tabel pada taraf signifikansi 5% yaitu $2,286 > 1,6606$ yang berarti terdapat hubungan yang signifikan antara kepuasan pasien terhadap pelayanan dengan loyalitas pasien. Hubungan bersifat positif yaitu semakin tinggi tingkat kepuasan pasien semakin tinggi pula loyalitas pasien.

ABSTRACT

ANALYSIS ON THE PATIENTS' SATISFACTION AND LOYALTY A Case Study at Santa Elisabeth Hospital, Semarang

Bernadetta Br Sembiring
Sanata Dharma University
Yogyakarta
2004

The aims of this research are to know the satisfaction level of the patients toward the services delivered by Santa Elisabeth Hospital, Semarang and to know the correlation between the satisfaction and the loyalty of the patients.

The data collection techniques used are questionnaire, interview and documentation. The research involved 100 respondents as the sample. The sample was taken by using the purposive sampling technique. The analysis of the first problem was to compare the expectation score with the perceived performance score, while the second problem was solved by the correlation analysis of *Rank Spearman*.

The analysis on the patients' satisfaction level pointed out that 79% of the patients were very satisfied, 12% were satisfied, and 9% were less satisfied. The argument of the very satisfied patients was that the service performance exceeded their expectation. The argument of the satisfied patients was that the service performance was equal to their expectation and that of the less satisfied was that the service performance was under their expectation.

The rank spearman correlation on the two problems showed that the result of the statistical computation was bigger than the t-table value at the significance degree of 5%, that was, $2,286 > 1,6606$. It meant that there was significant correlation between the patients' satisfaction to wards the offered services and their loyalties. The correlation was positive, namely, the higher the patients' satisfaction was, the higher their loyalty was.