

Mega Nurma Juniarti
050116A054
Program Studi S1 Farmasi
Fakultas Kesehatan
Universitas Ngudi Waluyo

**HUBUNGAN ANTARA KEPUASAN DENGAN LOYALITAS PASIEN
UMUM RAWAT JALAN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI
PUSKESMAS PENUJAK, PRAYA BARAT, LOMBOK TENGAH**

ABSTRAK

Latar Belakang : Kepuasan merupakan suatu penilaian emosional setelah pasien menggunakan suatu produk, dimana harapan dan kebutuhan pasien terpenuhi, kepuasan meningkatkan loyalitas pengguna dan memiliki nilai tambah ekonomi.

Metode : Penelitian deskriptif kuantitatif menggunakan instrumen penelitian berupa kuesioner. Pengambilan data dilakukan secara *accidental sampling* dan didapatkan sampel sebanyak 75 orang. Data yang diperoleh disajikan dalam bentuk grafik dan dilakukan analisis korelasi antara kepuasan dan loyalitas pasien.

Hasil : Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan yang bermakna antara kehandalan (*Reliability*) dan loyalitas dengan nilai $P = 0,000$, daya tanggap (*Responsiveness*) dan loyalitas dengan nilai $P = 0,000$, kepastian (*Assurance*) dan loyalitas dengan nilai $P = 0,000$, empati (*Emphaty*) dan loyalitas dengan nilai $P = 0,013$, berwujud (*Tangible*) dan loyalitas dengan nilai $P = 0,129$.

Simpulan : ada hubungan signifikan antara kepuasan dengan loyalitas pasien umum rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di puskesmas Penujak.

Kata kunci : *kepuasan, loyalitas, pasien umum, pelayanan farmasi, Puskesmas Penujak*

Mega Nurma Juniarti
050116A054
Program Studi S1 Farmasi
Fakultas Kesehatan
Universitas Ngudi Waluyo

**RELATIONSHIP BETWEEN SATISFACTION AND LOYALTY OF NON
INSURANCE OUTPATIENTS TO PHARMACY SERVICES AT
PUSKESMAS PENUJAK, WEST PRAYA, CENTRAL LOMBOK**

ABSTRACT

Background : Satisfaction is an emotional assessment after the patient uses a product, where the patient's expectations and needs are met, satisfaction increases user loyalty and has added economic value.

Method : Descriptive quantitative research using research instruments in the form of questionnaires. Data collection was done accidental sampling and obtained a sample of 75 people. The data obtained is presented in the form of graphs and an analysis of the correlation between patient satisfaction and loyalty.

Result : The results showed that there is a meaningful relationship between reliability and loyalty with a value of $P = 0.000$, Responsiveness and loyalty with a value of $P = 0.000$, assurance and loyalty with a value of $P = 0.000$, empathy (Emphaty) and loyalty with a value of $P = 0.013$, tangible and loyalty with a value of $P = 0.129$.

Conclusion: there is a significant relationship between satisfaction with the loyalty of outpatient general to pharmaceutical services in puskesmas Penujak.

Keywords: satisfaction, loyalty, general patients, pharmacy services, Puskesmas Penujak