

HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PASIEN DI PMB INA ROSITASARI PONCORUSO

Mil'atul Amaniyah¹, Masruroh²

¹Prodi Studi Kebidanan Program Sarjana, Universitas Ngudi Waluyo

²Prodi Studi Kebidanan Program Sarjana, Universitas Ngudi Waluyo

Email: amaniyahmila@gmail.com, masrurohazzam@gmail.com

Abstrak

Latar Belakang : Pelayanan yang berkualitas merupakan hal penting yang harus diperhatikan oleh sebuah institusi pelayanan kesehatan seperti Praktik Mandiri Bidan sebagai pemberi jasa layanan kesehatan. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada konsumen untuk menjalin ikatan atau hubungan yang kuat dengan perusahaan. Pada gilirannya, kepuasan pelanggan dapat menciptakan kesetiaan atau loyalitas pelanggan pada perusahaan. Karena pada dasarnya Loyalitas pasien adalah suatu sikap pasien yang menggambarkan suatu kesetiaannya terhadap jasa pelayanan untuk memanfaatkan pelayanan kesehatan secara berulang dalam memenuhi kebutuhan pelayanan medis. Tujuan : penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien. Metode : Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif yang menggunakan jenis metode *Pre-Eksperimental Design*. Dengan desain *The One Shot Case Study*. Penelitian ini dilakukan di PMB Ina Rositasari tanggal 02-11 Januari 2023. Populasi yang digunakan yaitu seluruh pasien di PMB Bidan Ina Rositasari Poncoruso. sampel yang digunakan adalah sejumlah 76 responden. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner yang digunakan sebagai alat ukur yang dipakai pakai oleh peneliti dengan mengobservasi dan wawancara secara langsung. Dengan menggunakan uji *chi-square* untuk mengetahui hubungan tiap dimensi kualitas pelayanan dengan loyalitas pasien. Hasil : terdapat hubungan antara kualitas pelayanan dengan loyalitas pasien dengan hasil *p value* = 0,00 dari nilai signifikan $p < 0,05$. Kesimpulan : terdapat hubungan yang signifikan anatara hubungan kualitas pelayanan dengan loyalitas pasien. Saran : penelitian ini dapat memperbanyak referensi ilmiah yang digunakan untuk melakukan penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan kualitas pelayanan dan loyalitas pasien.

Kata Kunci : *Loyalitas, Kualitas Pelayanan, Kepuasan*

Abstract

Background: Quality service is an important thing that must be considered by a health service institution such as the Independent Midwife Practice as a provider of health services. Quality provides an impetus to consumers to establish a strong bond or relationship with the company. In turn, customer satisfaction can create customer loyalty or loyalty to the company. Because basically patient loyalty is a patient attitude that describes a loyalty to services to utilize health services repeatedly in meeting the needs of medical services. Purpose: this study aims to determine the relationship between service quality and patient loyalty. Methods: This research is a quantitative study using the *Pre-Experimental Design* method. With the design of *The One Shot Case Study*. This research was conducted at PMB Ina Rositasari on 02-11 January 2023. The population used was all patients at PMB Midwife Ina Rositasari Poncoruso. the sample used is a number of 76 respondents. The data collection technique used was a questionnaire used as a measuring tool used by researchers by direct observation and interviews. By using the chi-square test to determine the relationship of each dimension of service quality with patient loyalty. Results: there is a relationship between service quality and patient loyalty with a p value = 0.00 of a significant value of $p < 0.05$. Conclusion: there is a significant relationship between service quality and patient loyalty. Suggestion: this research can increase the number of scientific references used to conduct further research related to service quality and patient loyalty.

Keywords: *Loyalty, Service Quality, Satisfaction*