

ABSTRAK

Komponen kepuasan pasien menjadi salah satu komponen yang penting dari mutu layanan kesehatan. Pasien atau masyarakat yang mengalami kepuasan dalam pelayanan kesehatan memiliki kecenderungan pasien untuk mengikuti nasihat dan taat pada pengobatan yang dilakukan, sedangkan ketidakpuasan pasien dalam pelayanan kesehatan cenderung akan menyebabkan ketidakpatuhan akan pengobatan dan berpindah ke faskes lainnya. Loyalitas pasien adalah komitmen pasien bertahan secara mendalam untuk berlangganan kembali atau melakukan pembelian ulang produk atau jasa terpilih secara konsisten dimasa yang akan datang, meskipun pengaruh situasi dan beberapa usaha pemasaran mempunyai potensi untuk menyebabkan perubahan perilaku. Tujuan dari penelitian ini adalah menganalisis pengaruh penanganan keluhan dan kualitas pelayanan rumah sakit terhadap kepuasan pasien dan loyalitas pasien di RSUD Batubara. Sampel pada penelitian ini berjumlah 284 pasien. Analisis yang digunakan adalah analisis univariat, bivariat dan multivariat. Hasil penelitian ini menunjukkan Penanganan keluhan di RSUD Batubara mayoritas responden menjawab baik sebanyak 261 responden, dan responden yang menjawab tidak baik sebanyak 23 responden, Kualitas pelayanan rumah sakit di RSUD Batubara mayoritas responden yang menjawab baik sebanyak 247 responden, dan yang menjawab tidak baik sebanyak 37 responden, Pasien yang merasa puas sebanyak 194, dan yang tidak puas sebanyak 90 orang, Pasien dengan loyalitas yang tinggi sebanyak 193 orang dan pasien yang loyalitanya rendah sebanyak 91 orang, Penanganan keluhan berpengaruh terhadap kepuasan dan loyalitas pasien di RSUD Batubara, Kualitas pelayanan rumah sakit berpengaruh terhadap kepuasan dan loyalitas pasien di RSUD Batubara.

Kata Kunci : Penanganan keluhan. Kualitas pelayanan, kepuasan pasien, loyalitas pasien

ABSTRACT

The component of patient satisfaction is an important component of the quality of health services. Patients or communities who experience satisfaction with health services have a tendency for patients to follow advice and obey the treatment they are taking, while patient dissatisfaction in health services tends to cause non-compliance with treatment and move to other health facilities. Patient loyalty is a patient's commitment to persist deeply to re-subscribe or re-purchase a selected product or service consistently in the future, despite situational influences and some marketing efforts have the potential to cause behavior change. The purpose of this study was to analyze the effect of complaint handling and hospital service quality on patient satisfaction and patient loyalty at Batubara Hospital. The sample in this study amounted to 284 patients. The analysis used is univariate, bivariate and multivariate analysis. The results of this study indicate that handling complaints at Batubara Hospital the majority of respondents answered well as many as 261 respondents, and respondents who answered not well were 23 respondents. respondents, 194 satisfied patients, and 90 dissatisfied patients, 193 patients with high loyalty and 91 low-loyalty patients, Complaint handling affects patient satisfaction and loyalty at Batubara Hospital, Hospital service quality effect on patient satisfaction and loyalty in Batubara Hospital.

Keywords: *Handling complaints. Service quality, patient satisfaction, patient loyalty*