

ABSTRAK

Loyalitas pasien merupakan indikator penting dalam keberhasilan pelayanan rumah sakit dan menjadi cerminan dari kualitas hubungan antara pasien dengan institusi pelayanan kesehatan. Faktor-faktor seperti sumber daya manusia, proses pelayanan, dan pemanfaatan teknologi informasi berperan besar dalam membentuk loyalitas tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antara faktor *people* (sumber daya manusia), *process* (proses pelayanan) dan *technology* (teknologi informasi) terhadap loyalitas pasien rawat inap di RSU Royal Prima Medan. Jenis penelitian ini adalah kuantitatif dengan desain penelitian *cross sectional*. Sampel penelitian berjumlah 100 responden pasien rawat inap yang dipilih menggunakan teknik *purposive sampling*. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner, dan analisis data menggunakan *uji Chi-Square* untuk analisis bivariat serta regresi logistik ganda untuk analisis multivariat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara faktor *people* ($p = 0,000$), *process* ($p = 0,000$), dan *technology* ($p = 0,000$) dengan loyalitas pasien rawat inap. Analisis multivariat menunjukkan bahwa secara simultan ketiga faktor tersebut berhubungan signifikan terhadap loyalitas pasien ($p = 0,000$), dan faktor yang paling dominan adalah faktor *people* (sumber daya manusia) dengan nilai t tertinggi sebesar 4,365. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas sumber daya manusia rumah sakit, baik dari segi keterampilan, empati, maupun komunikasi, memiliki peran paling besar dalam membentuk loyalitas pasien. Kesimpulan dari penelitian ini adalah semakin baik kualitas sumber daya manusia, proses pelayanan, dan teknologi informasi yang diterapkan di rumah sakit, maka semakin tinggi pula tingkat loyalitas pasien rawat inap. Saran bagi pihak manajemen rumah sakit adalah untuk terus meningkatkan kompetensi tenaga kesehatan melalui pelatihan, memperbaiki alur pelayanan agar lebih efisien, serta mengoptimalkan penggunaan teknologi informasi dalam mendukung pelayanan yang cepat dan akurat.

Kata kunci: *People, Process, Technology, Loyalitas Pasien, Rumah Sakit*

ABSTRACT

Patient loyalty is an important indicator of hospital service success and reflects the quality of the relationship between patients and healthcare institutions. Factors such as human resources, service processes, and the use of information technology play significant roles in shaping patient loyalty. This study aims to analyze the relationship between the factors of people (human resources), process (service process), and technology (information technology) and inpatient loyalty at Royal Prima General Hospital Medan. This research employed a quantitative approach with a cross-sectional design. The study involved 100 inpatient respondents selected using a purposive sampling technique. Data were collected through questionnaires and analyzed using Chi-Square tests for bivariate analysis and multiple logistic regression for multivariate analysis. The results showed a significant relationship between the factors of people ($p = 0.000$), process ($p = 0.000$), and technology ($p = 0.000$) with inpatient loyalty. Multivariate analysis revealed that these three factors simultaneously had a significant relationship with patient loyalty ($p = 0.000$), with the most dominant factor being people (human resources), which had the highest t-value of 4.365. This finding indicates that the quality of hospital human resources—including skills, empathy, and communication—plays the most influential role in building patient loyalty. In conclusion, the better the quality of human resources, service processes, and information technology implemented in hospitals, the higher the inpatient loyalty. It is recommended that hospital management continue to enhance staff competencies through training, improve service flow efficiency, and optimize the use of information technology to support faster and more accurate service delivery.

Keywords: *People, Process, Technology, Patient Loyalty, Hospital*