

# Analisis Kualitas Pelayanan, Kepuasan Dan Loyalitas Pasien Pada Poliklinik Obgyn Rumah Sakit DKT Bandar Lampung Tahun 2023 = Analysis of service quality, patient satisfaction and loyalty at the obgyn polyclinic of DKT Bandar Lampung hospital in 2023

Ari Irawan, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=9999920537549&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

Penilaian persepsi pelayanan kesehatan bagi RS DKT Bandar Lampung merupakan sebuah petunjuk dan dasar untuk memperoleh respon yang baik dari pasien sebagai pengguna jasa pelayanan rumah sakit, dan melihat perilaku loyalitas pasien, sehingga dirumuskan bagaimana kualitas pelayanan yang berpengaruh terhadap peningkatan loyalitas pasien. Tujuan penelitian ini yaitu untuk menganalisis persepsi kualitas pelayanan, kepuasan dan loyalitas pasien pada poliklinik obgyn rumah sakit DKT Bandar Lampung tahun 2023. Penelitian ini menggunakan desain non-eksperimental dengan pendekatan *cross sectional*. Pasien memiliki kepuasan kurang dengan menilai dari kenyataan yang didapatkan pasien dilapangan terhadap kualitas layanan Poliklinik Obgyn RS DKT Bandar Lampung Tahun 2023 terutama di tangible yaitu kebersihan dan kenyamanan ruang perawatan, kualitas makanan, kebersihan toilet di Rumah Sakit. Sebagian besar pasien memiliki sikap loyalitas yang cukup. Terdapat hubungan yang positif antara kepuasan pasien terhadap kualitas layanan dengan loyalitas pasien di Poliklinik Obgyn RS DKT Bandar Lampung Tahun 2023, pasien berdasarkan SERVQUAL score dari 5 dimensi didapatkan puas dengan pelayanan yang ada walaupun ada beberapa dimensi yang pasien tidak puas dengan pelayanan yang ada sehingga pasien memberikan poin cukup untuk loyalitas artinya pasien akan datang kembali berobat tetapi belum tentu memberikan rekomendasi kepada orang lain untuk berobat ke RS. DKT Bandar Lampung .....

The assessment of perceptions of health services for DKT Bandar Lampung Hospital is a guide and basis for obtaining a good response from patients as users of hospital services, and looking at patient loyalty behavior, so that it is formulated how service quality influences increasing patient loyalty. The aim of this research is to analyze perceptions of service quality, satisfaction and patient loyalty at the ob-gyn clinic at DKT Bandar Lampung Hospital in 2023. This research uses a non-experimental design with a cross-sectional approach. Patients have less satisfaction by judging from the reality that patients get in the field regarding the quality of services at the DKT Bandar Lampung Hospital OB-GYN Polyclinic in 2023, especially in tangible terms, namely the cleanliness and comfort of the treatment room, the quality of the food, the cleanliness of the toilets in the hospital. Most patients have a fairly loyal attitude. There is a positive relationship between patient satisfaction with service quality and patient loyalty at the OBGYN Polyclinic of DKT Hospital Bandar Lampung in 2023, patients based on the SERVQUAL score from 5 dimensions were found to be satisfied with existing services even though there were several dimensions where patients were not satisfied with existing services so that patients giving enough points for loyalty means that the patient will come back for treatment but will not necessarily recommend other people to go to the hospital for treatment. DKT Bandar Lampung.