

Pada dasarnya, penyusunan rencana pengembangan pelayanan dalam kerangka manajemen strategik membutuhkan komitmen sumberdaya manusia. Pada sisi yang lain, loyalitas merek akan meningkatkan daya dukung konsumen terhadap merek tertentu, sehingga pengembangan produk dari merek tersebut akan selalu diterima oleh konsumen atau yang biasa disebut respon berdasar kepercayaan (*trusting response*). Berdasarkan kedua hal tersebut maka penelitian ini dilakukan dengan judul “Hubungan Komitmen Organisasi dan Loyalitas Pasien dengan Perilaku Penerimaan pada Pengembangan Pelayanan Bedah Sebagai Unggulan Rumah Sakit Hikmah Makassar”.

Rancangan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah non eksperimental, berupa survei pada suatu rumah sakit dan penelitian ini merupakan penelitian eksplanasi (*explanatory research*). Unit yang ditelaah pada penelitian ini adalah individu yang berperan sebagai karyawan rumah sakit dan yayasan serta pasien rumah sakit Hikmah Makassar dengan jumlah sampel karyawan ditetapkan sebesar 60 orang dan pasien rumah sakit sebanyak 100 orang. Alat analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier dan analisis diskriptif dengan menggunakan perhitungan sederhana yaitu rata-rata tertimbang (*weighted average*).

Hasil analisis menunjukkan bahwa *brand predictability* ($b_{11}=0,181$; $p=0,000$), *brand liking* ($b_{12}=0,179$; $p=0,000$), *brand competence* ($b_{13}=0,142$; $p=0,000$), *brand reputation* ($b_{14}=0,161$; $p=0,000$) dan *trust in the company* ($b_{15}=0,210$; $p=0,000$) memiliki hubungan yang bermakna dengan perilaku pengembangan pelayanan bedah. *Trust in the company* memiliki hubungan yang paling kuat dengan perilaku penerimaan pasien terhadap pengembangan pelayanan bedah dibanding keempat faktor loyalitas lainnya. Item-item *affective* ($b_{21}=0,092$; $p=0,218$) tidak memiliki hubungan bermakna dengan perilaku penerimaan karyawan pada pengembangan pelayanan bedah. Tetapi pada item-item komitmen *continuance* ($b_{22}=0,725$; $p=0,000$) dan *normative* ($b_{23}=0,278$; $p=0,009$) memiliki hubungan bermakna dengan perilaku penerimaan karyawan pada pengembangan pelayanan bedah di rumah sakit Hikmah Makassar.

Komitmen karyawan dan loyalitas pasien memiliki hubungan positif dengan perilaku pengembangan pelayanan bedah, yang berarti bahwa semakin tinggi loyalitas pasien atau komitmen karyawan akan semakin dapat menerima pengembangan pelayanan bedah di rumah sakit Hikmah Makassar. Tidak ada dominasi hubungan di antara loyalitas pasien maupun komitmen karyawan dengan perilaku penerimaan pengembangan pelayanan bedah sebagai unggulan.

Kata-kata kunci: *komitmen organisasi, loyalitas pasien, pengembangan pelayanan, respon berdasar kepercayaan.*

Arranging the planning of service development in the frame of strategic management basically requires commitment from human resources. Furthermore, brand loyalty will increase consumer' support toward a certain brand, so that the development of brand-based products will always be accepted by them, a response called trusting response. Based on the two things mentioned above, this research is entitled "The Relationship Between Organizational Commitment and Patients' Loyalty and Behavior of Acceptance on Surgery Service Development as a Leading Program in Hikmah Hospital Makassar".

The design of the research was a non-experimental design, i.e. a field survey in a hospital and it was an explanatory research. The subject were 60 employees and 100 patients of the hospital. The data collected were analyzed using the techniques of linear regression and of descriptive analysis applying a simple weighted average calculation.

The results of the study showed that brand predictability was ($b_{11}=0,181$; $p=0,000$), brand liking was ($b_{12}=0,179$; $p=0,000$), brand competence was ($b_{13}=0,142$; $p=0,000$), brand reputation was ($b_{14}=0,161$; $p=0,000$) and trust in the company was ($b_{15}=0,210$; $p=0,000$), exhibiting a significant correlation with the behavior acceptance on surgery service development. Of the four loyalty factors, trust in the company presented the strongest correlation with that of acceptance patients on the surgery service development in the hospital. Affective items ($b_{21}=0,092$; $p=0,218$) did not have a significant correlation with acceptance behavior among employees on the surgery service development. However, continuance commitment items ($b_{22}=0,725$; $p=0,000$) and normative ones ($b_{23}=0,278$; $p=0,009$) showed a significant correlation with acceptance behavior among employees on surgery service development in the hospital.

Organizational commitment and patients' loyalty had positive relationship with the behavior of acceptance the surgery service development in Hikmah Hospital Makassar. No domination was found the relationship between the patients' loyalty and the commitment of employees and the behavior for acceptance on the surgery service development as a leading program.

Keywords: *commitment organizational, patient loyalty, service development, trusting response.*