

## ABSTRAK

**Latar belakang:** Seiring dengan kondisi sosial ekonomi masyarakat yang semakin meningkat, menyebabkan masyarakat semakin sadar akan pentingnya kesehatan dan kualitas pelayanan yang diberikan, karena itu kualitas pelayanan lebih berorientasi pada kepuasan pasien. Di dalam mencapai tujuan yang berorientasi pada kepuasan pasien yang meliputi aspek fasilitas Rumah Sakit, peranan dokter, perawat dan staf non medis menjadi sangat penting karena kinerja mereka akan menentukan penilaian pasien terhadap pelayanan yang diberikan sehingga mampu menumbuhkan kepercayaan pasien dan pada akhirnya menjadi pasien yang loyal.

**Tujuan:** Mengukur hubungan faktor kualitas pelayanan dan karakteristik pasien dengan loyalitas pasien umum rawat inap di RSUD Solok.

**Metode:** Jenis penelitian *korelasional* dengan rancangan *cross sectional survey*. Sampel adalah pasien umum rawat inap yang sedang dirawat dan pernah mendapat perawatan lebih dari satu kali serta yang baru saja pulang dari RSUD Solok. Jumlah sampel didapat sebanyak 97 orang. Hipotesis dalam penelitian ini adalah semakin baik faktor kualitas pelayanan di RSUD Solok, maka akan semakin tinggi loyalitas pasien umum dan perbedaan karakteristik pasien mempengaruhi loyalitas pasien. Uji hipotesis dengan uji korelasi Product Moment dan regresi linear berganda.

**Hasil:** Study ini menunjukkan bahwa variabel *Assurance*, dan *Emphaty* berpengaruh kuat dan signifikan terhadap Loyalitas Pasien umum di RSUD Solok. Hasil koefisien korelasi masing-masing adalah 0,456. dengan faktor *emphaty* dari kualitas pelayanan yang paling dominan berpengaruh meningkatkan loyalitas pasien umum yaitu 52.2%, yaitu setiap peningkatan faktor *emphaty* 1% akan meningkatkan loyalitas pasien sebesar 2,5%. Perbedaan karakteristik pasien dalam mempengaruhi Loyalitas pasien adalah berpengaruh tidak signifikan, besarnya pengaruh tersebut secara simultan adalah sebesar 0,3%.

**Kesimpulan:** ada korelasi positif yang signifikan antara faktor kualitas pelayanan dengan loyalitas pasien di RSUD Solok. Hubungan tersebut adalah semakin baik faktor kualitas pelayanan yang dirasakan pasien umum maka loyalitas pasien umum pun semakin tinggi dan begitu pula sebaliknya, serta perbedaan karakteristik pasien berdasarkan umur dan pendidikan berpengaruh terhadap loyalitas pasien tetapi tidak bermakna.

**Kata kunci:** kualitas, loyalitas, Karakteristik pasien yang mempengaruhi loyalitas.

## ABSTRACT

**Background:** As a result of increasing social-economic standard, people are aware of the important health service quality and therefore service quality should be oriented in customer satisfaction. In order to do that, hospital facility, doctors, role, as well as nurses and non medical staff, become more important because their performance determine patient satisfaction and as a result increase patient trust and finally patient loyalty.

**Objectives:** To measure relationship between services quality, and patient characteristics with patient loyalty in inpatient departement of Solok hospital.

**Methods:** This is *cross-sectional* study. The sample was selected patient inpatient departement that list one more nursing care and just resently discharged ( $n = 97$  patient). Hypothesis in this study is the better the quality of service in Solok hospital the higher the loyalty is. Patient characteristics Influenced patient loyalty. *Product Moment* correlation and multiple linear regression tests was conducted.

**Results:** the study results that *Assurance*, and *Empathy* and strong and significant correlation with patient loyalty in Solok hospital. Coefficient correlation of both variables are 0.456 with *empathy* as the most dominant Influenced and increase patient loyalty 52.2%, Which is every increase 1% *Emphaty* will increase patient loyalty by 2,5%. Patient characteristics do not significant correlation with patient loyalty (0.3%).

**Conclusion:** There were positive correlation between quality of service and patient loyalty in Solok hospital. The higher the quality of service perceived by patient the higher patient loyalty, and vice versa. There are no significant patient characteristics and patient loyalty.

**Keywords:** *quality, loyalty, patient characteristics.*