

## ABSTRAK

**Latar Belakang:** Di sektor pelayanan kesehatan, dokter dan rumah sakit menghadapi tekanan untuk meningkatkan kualitas layanan, meningkatkan keselamatan pasien dan menurunkan biaya perawatan. Dengan demikian, penyedia layanan kesehatan diharapkan untuk memberikan perhatian yang lebih besar terhadap kepuasan pasien, cara-cara pengukuran kepuasan pasien untuk dapat lebih terintegrasi dalam kualitas pelayanan klinis secara keseluruhan. RS Kanker Dharmais merupakan rumah sakit negeri kelas A sebagai rumah sakit rujukan yang memberikan pelayanan di bidang kanker. Rumah sakit ini mampu memberikan pelayanan kedokteran spesialis dan subspecialis luas oleh pemerintah ditetapkan sebagai rujukan tertinggi atau disebut pula sebagai rumah sakit pusat. Sebagai unit pelayanan baru, maka evaluasi terhadap kepuasan pasien diperlukan. Kualitas produk harus baik untuk mendapatkan reputasi yang baik terhadap masyarakat.

**Tujuan:** Untuk mengetahui variabel kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan yang dominan pengaruhnya terhadap loyalitas pasien unit hemodialisa di Rumah Sakit Kanker Dharmais.

**Metode:** observasional dengan dengan metode survei melalui rancangan *cross sectional*

**Hasil dan Pembahasan:** Secara umum hasil penelitian menemukan bahwa kepuasan konsumen berhubungan positif terhadap Loyalitas Pasien di Unit Hemodialisa Rumah Sakit Kanker Dharmais Jakarta tersebut. Kepuasan pasien terhadap jaminan pelayanan Unit Hemodialisa Rumah Sakit Kanker Dharmais berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien di Unit Hemodialisa Rumah Sakit Kanker Dharmais Jakarta. Semakin tinggi kepuasan pasien terhadap kepercayaan, kejujuran pemberi jasa, pemilikan kecakapan dan pengetahuan yang diperlukan Unit Hemodialisa Rumah Sakit Kanker Dharmais untuk mengerjakan jasa dan kredibilitas diikuti dengan loyalitas pasien. Kepuasan pasien terhadap Jaminan Pelayanan di Unit Hemodialisa Rumah Sakit Kanker Dharmais mempunyai pengaruh dominan terhadap loyalitas pasien di Unit Hemodialisa Rumah Sakit Kanker Dharmais Jakarta.

**Kesimpulan:** Kepuasan pasien terhadap pelayanan aspek: keandalan, daya tanggap, jaminan, emphati dan bukti fisik berpengaruh positif terhadap Loyalitas Pasien untuk memperoleh pelayanan kembali di Unit Hemodialisa Rumah Sakit Kanker Dharmais Jakarta. Kepuasan pasien terhadap pelayanan aspek jaminan pelayanan berpengaruh dominan terhadap Loyalitas Pasien untuk memperoleh pelayanan kembali di Unit Hemodialisa Rumah Sakit Kanker Dharmais Jakarta

**Kata Kunci:** Kepuasan Pasien, Loyalitas Pasien, Hemodialisa.

## **ABSTRACT**

**Background:** *In health care sector, doctors and hospitals face pressure to improve service quality, improve patient safety and lower maintenance costs. Thus, health care providers are expected to give greater attention to client satisfaction, ways of measuring patient satisfaction to be more integrated in the overall quality of clinical care. Dharmais Cancer Hospital is a class A state hospital as a referral hospital that provides services in the field of cancer. The hospital is able to provide medical services specialist and sub-specialist area by governments designated as the highest referral or also referred to as the central hospital. As a new service unit, then the evaluation of patient satisfaction is required. The product quality should be good to get a good reputation on the community.*

**Objective:** *To determine the variables of patient satisfaction with quality of services dominant influence on patient loyalty hemodialysis unit at the Cancer Hospital Dharmais.*

**Method:** *observational method with cross sectional survey*

**Result and discussion** *positively to Loyalty Patients on Hemodialysis Unit Dharmais Cancer Hospital. Patient satisfaction with service guarantees Cancer Hospital Hemodialysis Unit Dharmais positive and significant impact on patient loyalty in Hemodialysis Unit Dharmais Cancer Hospital Jakarta. The higher patient satisfaction with trust, honesty service providers, possession of skills and knowledge required Haemodialysis Unit*

*Dharmais Cancer Hospital to perform the services and credibility followed by patient loyalty. Patient satisfaction with Security Services in Cancer Hospital Hemodialysis Unit Dharmais has dominant influence on the loyalty of patients at the Cancer Hospital Hemodialysis Unit Dharmais Jakarta.*

**Conclusion:** *Patient satisfaction with the service aspects: reliability, responsiveness, assurance, emphati and positive influence on the physical evidence Patient Loyalty to get services back in Hemodialysis Unit Dharmais Cancer Hospital Jakarta. Patient satisfaction with the service aspects of service assurance dominant influence on Patient Loyalty to get services back in Hemodialysis Unit Dharmais Cancer Hospital Jakarta*

**Key words:** *Patient satisfaction, Patient Loyalty, Haemodialysis.*