

**HUBUNGAN ANTARA PERSEPSI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DAN
CITRA RUMAH SAKIT DENGAN LOYALITAS PASIEN
DI RUMAH SAKIT ROEMANIMUHAMMADIYAH
SEMARANG**

**Oleh:
Hadiyatun Siti Baroroh
M2A000028**

**Fakultas Psikologi
Universitas Diponegoro Semarang**

Abstrak

Loyalitas pasien merupakan sikap positif pasien terhadap rumah sakit yang diwujudkan dalam komitmen berkesinambungan dan keceenderungan untuk menggunakan rumah sakit secara konsisten berdasarkan pertimbangan faktor kognitif, afektif dan evaluatif. Sikap positif terbentuk melalui pengalaman yang diperoleh selama menerima pelayanan, sehingga untuk membentuk pasien yang setia maka rumah sakit harus berusaha sebaik-baiknya memberikan pelayanan berkualitas yang sesuai harapan pasien. Dorongan untuk menggunakan jasa rumah sakit seringkali juga dipengaruhi oleh citra positif rumah sakit. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui: (1) hubungan antara persepsi terhadap kualitas pelayanan dan citra rumah sakit dengan loyalitas pasien, (2) hubungan antara persepsi terhadap kualitas pelayanan dengan loyalitas pasien, dan (3) hubungan antara citra rumah sakit dengan loyalitas pasien.

Subjek dalam penelitian ini adalah pasien rawat inap di Rumah Sakit Roemani Muhammadiyah Semarang berjumlah 76 pasien. Metode pengumpulan data menggunakan tiga buah skala psikologi, yaitu Skala Persepsi terhadap Kualitas Pelayanan 22 item ($\alpha=0,939$), Skala Citra Rumah Sakit 21 item ($\alpha=0,958$), dan Skala Loyalitas Pasien 13 item ($\alpha=0,778$). Analisis data dilakukan dengan metode analisis regresi ganda.

Hasil analisis data menunjukkan bahwa persepsi terhadap kualitas pelayanan dan citra rumah sakit secara bersama-sama memiliki hubungan dengan loyalitas pasien. Besar hubungan antara loyalitas pasien dengan persepsi terhadap kualitas pelayanan dan citra rumah sakit secara bersama-sama yang dihitung dengan koefisien korelasi adalah sebesar $R_{x_1x_2y}=0,655$. Besar hubungan antara persepsi terhadap kualitas pelayanan dengan loyalitas pasien adalah $r_{x_1y}=0,615$, sedangkan besar hubungan antara citra rumah sakit dengan loyalitas pasien adalah $r_{x_2y}=0,557$. Tingginya koefisien korelasi antara loyalitas pasien dengan persepsi terhadap kualitas pelayanan menunjukkan bahwa persepsi terhadap kualitas pelayanan memiliki hubungan yang lebih kuat dibanding citra rumah sakit. Persepsi terhadap kualitas pelayanan dan citra rumah sakit memberikan sumbangan efektif sebesar 42,9% terhadap loyalitas pasien.

Kata kunci : persepsi terhadap kualitas pelayanan, citra rumah sakit, loyalitas pasien.