

ABSTRAKSI

Nama : Fibras Poeti Andhini
Judul : Hubungan antara kualitas pelayanan frontliner RS. Panti Wilasa “Dr. Cipto” Semarang dengan loyalitas pasien rawat inap
NIM : D0C006040

Dewasa ini persaingan instansi yang bergerak dalam penyedia jasa kesehatan semakin meningkat, ditandai dengan adanya kemunculan instansi-instansi baru dalam ruang lingkup yang sama. Rumah Sakit Panti Wilasa “Dr. Cipto” Semarang merupakan salah satu instansi yang bergerak di bidang penyedia jasa kesehatan. Pelayanan yang diberikan kepada konsumen berkaitan dengan peningkatan serta pemeliharaan kesehatan baik dari segi fisik maupun mental. RS. Panti Wilasa “Dr. Cipto” selalu mengutamakan kualitas pelayanan yang berdasarkan dengan cinta kasih dalam melaksanakan kegiatan, sesuai dengan tagline yang dimiliki yaitu “Care with love, Quality first”. Pelanggan di RS. Panti Wilasa “Dr. Cipto” Semarang biasa disebut sebagai pasien yang terbagi menjadi dua yaitu pasien rawat inap dan rawat jalan.

Tujuan penelitian ini adalah untuk menjelaskan hubungan antara kualitas pelayanan frontliner RS. Panti Wilasa “Dr. Cipto” Semarang dengan loyalitas pasien rawat inap. Metode penelitian yang dipakai adalah eksplanatori yang bertujuan untuk menguji hipotesis tentang hubungan kausal antar variable yang diteliti dari hipotesis yang dirumuskan, yaitu hubungan kualitas pelayanan frontliner RS. Panti Wilasa “Dr. Cipto” Semarang dengan pengaruhnya terhadap loyalitas pasien rawat inap. (Cholid Narbuko dan H. Abu Achmadi, 2003: 44). Populasi sasarannya yaitu pasien rawat inap RS. Panti Wilasa “Dr. Cipto” Semarang yang menempati Ruang Alpha, Delta, Gamma, Helsa, Etha, Betha, Gracia, dan Familia. Teknik sampling yang digunakan adalah tipe sampling non probability sampling dengan menggunakan teknik quota sampling. Perhitungan sample size menggunakan rumus *f.lynch* yang jumlahnya 34 responden. Uji kebenaran hipotesis pada penelitian ini adalah dengan tabulasi silang dimana kualitas pelayanan frontliner sebagai variable x dan loyalitas pasien rawat inap sebagai variabel y. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pasien rawat inap sangat loyal terhadap RS. Panti Wilasa “Dr. cipto” Semarang, hal ini ditunjukkan dengan 50% responden yang memiliki loyalitas sangat tinggi. Loyalitas yang tinggi dari pasien rawat inap juga dipengaruhi oleh kualitas pelayanan frontliner RS. Panti Wilasa “Dr. cipto” Semarang yang baik, terbukti dari persentase responden sebesar 52,94% yang menyatakan bahwa pelayanan frontliner sangat berkualitas. Berdasarkan data pada tabulasi silang diketahui bahwa pelayanan yang sangat berkualitas dari frontliner RS. Panti Wilasa “Dr. Cipto” Semarang akan memunculkan loyalitas yang sangat tinggi pula dari pasien rawat inap (38,24%), hal ini menunjukkan bahwa ada kecenderungan positif antara kualitas pelayanan frontliner RS. Panti Wilasa “Dr. Cipto” Semarang dengan loyalitas pasien rawat inap, Namun sebanyak 5,88% responden menyatakan bahwa kualitas pelayanan frontliner yang berkualitas tidak mempengaruhi loyalitas pasien rawat inap, walaupun kualitas pelayanan frontliner berkualitas, loyalitas pasien rawat inap terhadap RS. Panti Wilasa “Dr. Cipto” Semarang rendah.

Rumah Sakit Panti Wilasa “Dr. Cipto” Semarang harus tetap mengutamakan kualitas pelayanan yang dapat menciptakan kepuasan pelanggan dalam hal ini pasien rawat inap karena kesuksesan rumah sakit berada di tangan pasien khususnya pasien rawat inap.

Semarang, April 2010
Dosen Pembimbing,

DR Hedi Pudjo Santoso
NIP. 19610510.198902.1.002