

- a. Mengetahui hubungan antara persepsi pasien tentang kelangsungan pelayanan (*continue of care*) dengan loyalitas pasien di unit rawat inap RSUD Kota Bau-Bau.
- b. Mengetahui hubungan antara persepsi pasien tentang ketepatan waktu pelayanan (*timeless*) dengan loyalitas pasien di unit rawat inap RSUD Kota Bau-Bau.
- c. Mengetahui pengaruh secara bersama-sama antara persepsi pasien mengenai faktor kompetensi teknik petugas kesehatan, akses terhadap pelayanan, efektifitas pelayanan, kenyamanan pelayanan, keamanan pelayanan, hubungan antarmanusia, kelangsungan pelayanan dan ketepatan waktu pelayanan terhadap loyalitas pasien di unit rawat inap RSUD Kota Bau-Bau

#### **A. Ruang Lingkup Penelitian**

##### **1. Lingkup Masalah**

Masalah dibatasi pada persepsi pasien tentang mutu pelayanan rawat inap pengaruhnya terhadap loyalitas pasien di rawat inap RSUD Kota Bau-Bau

##### **2. Lingkup Metode**

Metode yang digunakan adalah observasional dengan pendekatan *cross sectional*

##### **3. Lingkup Lokasi**

Penelitian dilaksanakan di unit rawat inap RSUD Kota Bau-Bau

#### 4. Lingkup Materi

Materi penelitian di titik beratkan pada dimensi mutu pelayanan di rumah sakit