

1. Pelayanan rawat inap yang bermutu merupakan hal penting karena persepsi tentang kualitas pelayanan suatu rumah sakit terbentuk saat pasien dirawat. Persepsi tentang mutu yang kurang baik akan sangat mempengaruhi keputusan dalam kunjungan berikutnya dan biasanya mencari rumah sakit lain.<sup>4</sup>

Kepuasan pasien karena kualitas pelayanan yang baik akan mendorong seseorang memanfaatkan ulang dan merekomendasikan ke orang lain atas fasilitas yang pernah dirasakannya. Hal ini merupakan sikap dan perilaku yang penting untuk mendapatkan pelanggan yang loyal. Secara tidak langsung pasien yang mempunyai persepsi mutu pelayanan yang buruk akan menceritakan pengalamannya kepada orang lain, bahkan satu dari lima pasien yang tidak puas akan menceritakan masalahnya kepada duapuluh temannya.<sup>5</sup> Untuk mengatasi kesenjangan antara persepsi pasien dan persepsi penyedia jasa layanan kesehatan adalah dengan mengidentifikasi atau mengenali kebutuhan pasien dan faktor-faktor apa saja yang berpengaruh terhadap persepsi mutu pelayanan kesehatan.<sup>6</sup>

Menurut Griffin, 2003, loyalitas didefinisikan sebagai pembelian yang disengaja dalam suatu kurun waktu melalui serangkaian keputusan. Pelanggan adalah *customer* yang dalam kamus *Oxford* berarti *to render a thing customary or*

usual *atau to practice habitually*. Maka loyalitas pelanggan dapat didefinisikan sebagai “suatu kesetiaan pelanggan yang ditunjukkan dengan perilaku pembelian teratur yang dalam waktu yang panjang melalui serangkaian keputusan-keputusan pelanggan”.<sup>7</sup>