

Analisis Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien di Balai Pengobatan Carakalima BPJS Ketenagakerjaan Kanwil Jateng dan DIY Tahun 2014

Fiqih Azriyani Azumli -- 25010110120196
(2014 - Skripsi)

Kualitas pelayanan kesehatan merupakan suatu aspek yang menjadi perhatian khusus dari pemerintah dengan dicantumkannya pada Undang-Undang Republik Indonesia No. 36 Tahun 2009 Pasal 5 ayat 1 dan 2 yang menyatakan bahwa setiap orang memiliki hak yang sama dalam memperoleh akses atas sumber daya di bidang kesehatan dan memperoleh pelayanan kesehatan yang aman, bermutu dan terjangkau. Hal ini menjadi dasar penyelenggara pelayanan kesehatan untuk selalu meningkatkan kualitas pelayanan kepada pasien sehingga pasien mendapatkan kepuasan kemudian akan timbul sikap loyalitas kepada penyedia jasa kesehatan. Dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* menjadi 5 variabel penentu kualitas pelayanan yang akan ditinjau pengaruh bersama terhadap loyalitas pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui adanya pengaruh persepsi kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien di Balai Pengobatan Carakalima BPJS Ketenagakerjaan Kanwil Jateng dan DIY. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional*. Pengambilan sampel menggunakan *insidental sampling* sejumlah 100 responden yang merupakan pasien dari BPC. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel yang memiliki pengaruh individu terhadap loyalitas pasien yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, dan *empathy*. Pada akhirnya variabel tersebut diujikan dalam pengaruh secara bersama terhadap loyalitas pasien menghasilkan variabel *tangible* dan *empathy* yang memiliki pengaruh bersama terhadap loyalitas pasien dengan hasil uji *tangible* (Sig.0,03) dan *empathy* (Sig. 0,029). Penelitian ini menunjukkan bahwa dengan meningkatnya kualitas pelayanan pada dimensi *tangible* dan *empathy* secara bersama, maka akan semakin meningkat pula loyalitas pasien.

Kata Kunci: Persepsi, Kualitas Pelayanan, Loyalitas, Dimensi Kualitas