

## ABSTRAK

Rumah Sakit sebagai sebuah institusi yang bergerak dalam bidang pelayanan kesehatan, telah mengalami beberapa perubahan mendasar. Pada awal perkembangannya, rumah sakit adalah sebagai lembaga yang berfungsi sosial. Tetapi dengan masuknya rumah sakit swasta dan pemodal, baik yang berasal dari dalam maupun asing, menjadikan rumah sakit lebih mengacu sebagai suatu industri yang bergerak dalam bidang pelayanan kesehatan dengan melakukan pengobatan yang berbasis pada manajemen badan-badan usaha. Seiring dengan itu maka dimulailah persaingan di antara sesama rumah sakit, baik antara rumah sakit swasta nasional maupun internasional dan rumah sakit pemerintah dengan rumah sakit swasta nasional.

Rumah Sakit Kebonjati merupakan salah satu yang bersaing, dan melayani masyarakat di daerah Jawa Barat khususnya Bandung. Penurunan loyalitas yang terjadi di Rumah Sakit Kebonjati menjadi salah satu latar belakang penelitian ini dilakukan, yaitu untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien, terutama pasien rawat inap Rumah Sakit Kebonjati yang menjadi responden dalam penelitian ini.

Dengan menggunakan penelitian deskriptif analisis dan teknik sampling yang digunakan adalah *simple random sampling*, dengan menetapkan 100 pasien rawat inap sebagai responden. Setelah dilakukan penelitian dengan mengolah data, dapat dilihat bahwa kualitas pelayanan hampir tidak memiliki korelasi dan memiliki nilai koefisien determinasi sebesar 0,7225%

Hasil dari tiap kuadran dapat membantu pihak rumah sakit untuk memberikan pelayanan yang lebih baik dengan memperhatikan faktor-faktor yang masih dianggap kurang. Sehingga dapat meningkatkan kepuasan pasien yang nantinya akan meningkatkan kualitas pelayanan jasa yang lebih baik di Rumah Sakit.

Kata kunci : kualitas pelayanan rumah sakit, loyalitas, korelasi spearman.

## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR .....	i
DAFTAR ISI .....	iii
BAB I : PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	4
1.3 Tujuan Penelitian .....	5
1.4 Kegunaan Penelitian .....	5
1.5 Kerangka Pemikiran .....	5
BAB II : TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Jasa .....	10
2.1.1 Pengertian Jasa .....	10
2.1.2 Konsep Jasa .....	11
2.1.3 Karakteristik Jasa .....	13
2.1.4 Strategi Mengantisipasi Karakteristik Jasa .....	15
2.1.5 Strategi Pemasaran Perusahaan Jasa .....	17
2.1.6 Kesenjangan Dalam Penyampaian Jasa .....	18
2.2 Kualitas Pelayanan Jasa .....	24
2.2.1 Pengertian Kualitas Jasa .....	24
2.2.2 Pengertian Kualitas Pelayanan .....	24
2.3 Kepuasan Pelanggan .....	25
2.3.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan .....	25
2.3.2 Pentingnya Kepuasan Pelanggan .....	25
2.3.3 Mengukur Kepuasan Pelanggan .....	25
2.4 Ruang Lingkup Loyalitas .....	27
2.4.1 Definisi Loyalitas .....	27
2.4.2 Peralatan Loyalitas .....	28
2.4.3 Dimensi Penentu Loyalitas Pelanggan .....	29
2.4.4 Fakta Pentingnya Kepuasan dan Loyalitas .....	31
2.5 Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan .....	31
BAB III : OBJEK DAN METODA PENELITIAN	
3.1 Sejarah Singkat Rumah Sakit Kebonjati .....	35
3.2 Visi dan Misi Perusahaan .....	36
3.3 Struktur Organisasi Perusahaan .....	37
3.4 Fasilitas Yang Tersedia .....	43
3.5 Metoda Penelitian .....	45
3.5.1 Operasionalisasi Variabel .....	45
3.5.2 Sumber Data dan Teknik Penentuan Sampel .....	48
3.5.3 Teknik Pengumpulan Data .....	49
3.5.4 Pengujian Validitas .....	50
3.5.5 Pengujian Reliabilitas .....	51
3.5.6 Teknik Pengolahan dan Analisis Data .....	52
3.5.7 Rancangan Uji Hipotesis .....	55
BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1 Hasil Penelitian .....	57
4.2 Uji Validitas dan Reliabilitas .....	59

4.3 Analisis Tanggapan Responden terhadap Kualitas Pelayanan .....	62
4.3.1 Tanggapan Responden terhadap Variabel <i>Tangible</i> .....	62
4.3.2 Tanggapan Responden terhadap Variabel <i>Reliability</i> .....	65
4.3.3 Tanggapan Responden terhadap Variabel <i>Responsiveness</i> ..	68
4.3.4 Tanggapan Responden terhadap Variabel <i>Assurance</i> .....	71
4.3.5 Tanggapan Responden terhadap Variabel <i>Empathy</i> .....	73
4.4 Analisis Loyalitas Pasien Rawat Inap .....	76
4.5 Analisis Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pasien..	79
4.5.1 Koefisien Korelasi .....	79
4.5.2 Koefisien Determinasi .....	80
4.5.3 Kriteria Pengujian Hipotesa .....	81
BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN .....	83
5.1 Kesimpulan .....	83
5.2 Saran .....	84

LAMPIRAN 1 (STRUKTUR ORGANISASI)

LAMPIRAN 2 (KUESIONER)

LAMPIRAN 3 (TABULASI VARIABEL X)

LAMPIRAN 4 (TABULASI VARIABEL Y)

LAMPIRAN 5 (UJI VALIDITAS MELALUI SPSS)

LAMPIRAN 6 (UJI RELIABILITAS MELALUI SPSS)

LAMPIRAN 7 (KOEFSISIEN KORELASI MELALUI SPSS)

**DAFTAR PUSTAKA**