

POLITEKNIK KESEHATAN TANJUNG KARANG  
JURUSAN KEPERAWATAN  
PROGRAM STUDI SARJANA TERAPAN KEPERAWATAN  
SKRIPSI, Juni 2024

Dini Risrika Illazulfa

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN TERHADAP LOYALITAS PASIEN RAWAT JALAN POLI BEDAH RSUD Dr. A. DADI TJOKRODIPO PROVINSI LAMPUNG TAHUN 2024.**  
(xvii + 47 halaman, 11 tabel, 2 gambar, 14 lampiran)

**ABSTRAK**

Loyalitas pasien merupakan sikap pasien yang menggambarkan suatu kesetiiaannya terhadap jasa pelayanan untuk memanfaatkan pelayanan kesehatan secara berulang dalam memenuhi kebutuhan pelayanan medis. Data Dinas Kesehatan Kota Lampung menunjukkan bahwa tingkat loyalitas terhadap pasien rawat inap selama 4 tahun terakhir mengalami naik turun. Pada tahun 2019 tingkat pelayanan kesehatan terhadap loyalitas pasien mencapai 3,67 per 100.000 penduduk. Pada tahun 2020 tingkat pelayanan kesehatan terhadap loyalitas pasien yaitu 5,58 per 100.000 penduduk. Pada tahun 2021 mencapai 3,81 per 100.000 penduduk, dan pada tahun 2022 mencapai 3,72 per 100.000 penduduk. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Loyalitas Pasien Rawat Jalan Poli Bedah RSUD dr. A. Dadi Tjokrodipo Provinsi Lampung Tahun 2024. Penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan desain penelitian *cross sectional*, dengan jumlah responden sebanyak 34 orang pasien Rawat Jalan Poli Bedah RSUD dr. A. Dadi Tjokrodipo. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan yang bermakna antara kualitas pelayanan kesehatan terhadap loyalitas pasien Rawat Jalan Poli Bedah RSUD dr. A. Dadi Tjokrodipo Provinsi Lampung Tahun 2024 dengan nilai *p-value* 0,00. Disarankan kepada rumah sakit agar lebih tepat waktu dalam melayani atau menangani pasien. Efektivitas waktu pelayanan menjadi salah satu penentu dari loyalitas pasien serta meningkatkan kualitas pelayanan untuk memberikan persepsi yang baik bagi pasien untuk meningkatkan loyalitas pasien dalam menggunakan jasa kesehatan di RSUD dr. A. Dadi Tjokrodipo Provinsi Lampung.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Loyalitas Pasien.

Daftar Bacaan : 73 (2014-2022)

**TANJUNG KARANG POLYTECHNIC OF HEALTH**  
**TANJUNGGARANG SCHOOL OF NURSING**  
**APPLIED NURSING STUDY PROGRAM**  
**Script, Jun 2024**

Dini Risrika Illazulfa

***THE RELATIONSHIP OF THE QUALITY OF HEALTH SERVICES TO THE LOYALTY OF OUTPATIENT PATIENTS SURGICAL POLY Dr. A. DADI TJOKRODIPO LAMPUNG PROVINCE IN 2024.***

**(xvii + 47 pages, 11 tables, 2 figures, 14 attachments)**

**ABSTRACT**

Patient loyalty is a patient's attitude that describes his loyalty to services to utilize health services repeatedly to meet medical service needs. Data from the Lampung City Health Service shows that the level of loyalty towards inpatients over the last 4 years has fluctuated. In 2019 the level of health services towards patient loyalty reached 3.67 per 100,000 population. In 2020 the level of health services towards patient loyalty is 5.58 per 100,000 population. In 2021 it will reach 3.81 per 100,00 population, and in 2022 it will reach 3.72 per 100,000 population. This research aims to determine the relationship between the quality of health services and the loyalty of outpatients at the surgical clinic at dr. A. Dadi Tjokrodipo, Lampung Province, 2024. The research used was quantitative research with a cross-sectional research design, with a total of 34 respondents as outpatients at dr. Hospital. A. Dadi Tjokrodipo. The results of the research show that there is a significant relationship between service quality, *p-value* 0.00 on patient loyalty. dr. Hospital's Surgical Poly Road. A. Dadi Tjokrodipo Lampung Province in 2024. It is recommended that hospitals be more punctual in serving or treating patients. The effectiveness of service time is one of the determinants of patient loyalty as well as improving the quality of service to provide a good perception for patients to increase patient loyalty in using health services at RSUD dr. A. Dadi Tjokrodipo Lampung Province.

*Keywords* : *Service Quality, Patient Loyalty*