

HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN PRIMA PERAWAT DENGAN LOYALITAS PASIEN DI RUANGAN TANJUNG DAN NUSA INDAH DI RSUD DR. RM. DJOELHAM BINJAI

(*)Juliati.()Aisyah**
STIKes Putra Abadi Langkat
Jln R.Suprpto No.10 Stabat
Email:juliajuliati34@g.mail.com

ABSTRACT:

Excellent service nurses in hospitals is the high quality services provided to patients, according to certain quality standards to meet and even exceed the needs and expectations of patients, in order to reach the satisfaction of patients and will lead to increased confidence of patients to the hospital. The purpose of this study was to determine the relationship of nurses with excellent service quality in patient loyalty Hospital Dr. RM. Djoelham Binjai. This type of research is descriptive correlation with cross sectional approach. Number of samples are 30 people. Chi square analysis results between variable excellent service quality nurses with patient loyalty obtained value of $p = 0.000$. $P < 0.005$ so that there is a relationship between nurse excellent service quality and loyalty of patients in hospitals Dr. RM. Djoelham Binjai. Expected Hospital Binjai DR RM Djoelham expected increase another 5 dimensions of quality of hospital services so that patients feel the satisfaction and loyalty towards the creation of the hospital.

Keywords: Quality Service, Loyalty

ABSTRAK

Pelayanan prima perawat di rumah sakit merupakan pelayanan yang bermutu tinggi yang diberikan pada pasien, berdasarkan standar kualitas tertentu untuk memenuhi bahkan melebihi kebutuhan dan harapan pasien, sehingga tercapai kepuasan pasien dan akan menyebabkan peningkatan kepercayaan pasien terhadap Rumah Sakit tersebut. Tujuan penelitian ini ialah untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan prima perawat dengan loyalitas pasien di RSUD Dr. RM. Djoelham Binjai. Jenis penelitian ini ialah deskriptif korelasi dengan pendekatan *cross sectional*. Jumlah sampel penelitian sebanyak 30 orang.

Hasil analisis *chi square* antara variabel kualitas pelayanan prima perawat dengan loyalitas pasien diperoleh nilai $p = 0,000$. Nilai $p < 0,005$ sehingga terdapat hubungan antara kualitas pelayanan prima perawat dengan loyalitas pasien di RSUD Dr. RM. Djoelham Binjai. Diharapkan RSUD DR RM Djoelham Binjai lebih meningkatkan lagi 5 dimensi kualitas layanan rumah sakit sehingga pasien merasakan kepuasan dan terciptanya loyalitas terhadap rumah sakit tersebut.

Kata Kunci : Pelayanan Prima, Loyalitas

PENDAHULUAN

Latar belakang

Hakikat dasar dari penyelenggaraan pelayanan kesehatan di rumah sakit adalah pemenuhan kebutuhan dan tuntutan dari pemakai jasa pelayanan kesehatan dimana pasien mengharapkan suatu penyelesaian dari masalah kesehatannya pada rumah sakit. Oleh karena itu pasien memandang bahwa rumah sakit harus lebih mampu dalam hal pemberian pelayanan medik dalam upaya penyembuhan dan pemulihan yang berkualitas, cepat, tanggap atas keluhan serta penyediaan pelayanan kesehatan yang nyaman (Azwar, 2008).

Kualitas pelayanan sebagai bukti fisik dari rumah sakit (*tangible*), kehandalan dan keakuratan dalam memberikan pelayanan kepada pasiennya (*reliability*), kualitas pelayanan yang cepat tanggap dan segera (*responsiveness*), Pelayanan dalam menanamkan rasa percaya dan keyakinan kepada pasien (*assurance*), pelayanan dengan komunikasi yang baik dan perhatian pribadi serta peahaman kebutuhan pasien (*empathy*), kesembuhan dari pasien di samping obat yang dimakan, sangat berpengaruh dari layanan kesehatan berupa keramahan dan rasa empathy kepada pasien. Mereka menginginkan agar dilayani tanpa membedakan golongan, suku dan agama (Mauludin, 2011).

Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan prima perawat dengan loyalitas pasien di RSUD Dr. RM. Djoelham Binjai.

Tujuan Khusus

- a. Mengidentifikasi kualitas pelayanan prima perawat di RSUD Dr. RM. Djoelham Binjai.
- b. Mengidentifikasi loyalitas pasien di RSUD Dr. RM. Djoelham Binjai.
- c. Mengidentifikasi hubungan kualitas pelayanan prima perawat dengan loyalitas pasien di RSUD Dr. RM. Djoelham Binjai

Manfaat Penelitian

a. Bagi Rumah Sakit

Hasil penelitian ini menjadi masukan bagi rumah sakit dalam upaya memperbaiki kualitas pelayanan prima perawat untuk meningkatkan loyalitas pasien terhadap Rumah Sakit khususnya RSUD Dr. RM. Djoelham Binjai.

b. Bagi Institusi Pendidikan

Hasil penelitian ini merupakan “*evidence*” dalam praktik keperawatan di Rumah Sakit sehingga memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan khususnya manajemen keperawatan yang menunjang teori-teori yang sudah ada tentang hubungan kualitas pelayanan prima dengan loyalitas pasien.

c. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dan memberikan masukan terhadap penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan hubungan kualitas pelayanan prima dengan loyalitas pasien..

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif korelasional yang bertujuan untuk mengidentifikasi hubungan kualitas pelayanan

prima perawat dengan loyalitas pasien di RSUD Dr. RM. Djoelham Binjai.

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiono, 2012). Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah pasien yang menggunakan jasa pelayanan rawat inap di RSUD Dr. RM. Djoelham Binjai sebanyak 30 orang.

Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah *insidental sampling* yaitu teknik pengambilan sampel secara kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/*insidental* bertemu dengan peneliti maka dapat digunakan sebagai sampel (Sugiono, 2012).

HASIL

Hasil penelitian didapatkan bahwa mayoritas pasien berusia 20 – 30 tahun berjumlah 11 orang pasien (36,6%) dan berusia < 40 tahun berjumlah 11 orang pasien (36,6%), berjenis kelamin perempuan berjumlah 21 pasien (70%), dengan tingkat pendidikan pasien rata-rata lulus SD, SMP, dan SMA berjumlah 18 orang pasien (60%), dan pekerjaan responden mayoritas ialah wiraswasta yakni berjumlah 20 pasien (66,6%).

Berdasarkan frekuensi dan persentase pernyataan terkait kualitas pelayanan prima perawat maka hasil analisa data terhadap 30 responden, diperoleh 20 responden (66,7%) memiliki kualitas pelayanan prima perawat yang baik dan 10

responden (33,3%) memiliki kualitas pelayanan prima perawat yang tidak baik ketika memberikan pelayanan kesehatan pada pasien.

Loyalitas Pasien

Berdasarkan frekuensi dan persentase responden terkait loyalitas pasien maka hasil analisa data terhadap 30 responden diperoleh mayoritas responden 18 orang (60%) memiliki loyalitas dan 12 orang (40%) tidak loyalitas ketika menerima pelayanan keperawatan di RSUD DR RM Djoelham Binjai. Apabila mereka menganggap pelayanan yang diberikan tidak berkualitas maka mereka akan dengan mudah berpindah ke tempat lain yang lebih baik, dan sulit mengharapkan loyalitas pelanggan dengan kondisi yang demikian. Oleh karena itu untuk menumbuhkan pelanggan yang loyal, menurut Jill Griffin, dibutuhkan suatu proses yang harus dilakukan secara bertahap. Proses tersebut dilalui dalam jangka waktu tertentu, dengan perhatian yang diberikan pada tiap-tiap tahap pertumbuhan, seperti pada tahapan pembeli sebagai pelanggan pertama kali, pelanggan berulang, klien, penganjur sampai pada pelanggan yang hilang.

Pada analisa bivariat menggunakan uji *Chi Square* untuk melihat hubungan dan tingkat masing-masing variabel yaitu variabel bebas dianalisis dengan variabel terikat. Hasil analisis antara variabel kualitas pelayanan prima perawat dengan loyalitas pasien mempunyai hubungan yang bermakna yang ditandai dengan nilai $p < 0,05$ ($p = .000$) sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima yakni ada

hubungan antara kualitas pelayanan prima perawat dengan loyalitas pasien di RSUD DR RM Djoelham Binjai.

PEMBAHASAN

Kualitas Pelayanan Prima Perawat

Pelayanan keperawatan prima perawat adalah pelayanan keperawatan profesional yang memiliki mutu, kualitas, bersifat efektif, efisien sehingga memberikan kepuasan pada kebutuhan dan keinginan lebih dari yang diharapkan pelanggan atau pasien. Pelayanan prima, sebagaimana tuntutan pelayanan yang memuaskan pelanggan atau masyarakat, maka diperlukan persyaratan agar dapat dirasakan oleh setiap pelayan untuk memiliki kualitas kompetensi yang profesional, dengan demikian kualitas kompetensi profesionalisme menjadi sesuatu aspek penting dan wajar dalam setiap transaksi.

Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa 66,7% responden melaporkan kualitas pelayanan prima perawat yang baik dan 33,3% memiliki kualitas pelayanan prima perawat yang tidak baik dalam memberikan pelayanan kesehatan pada pasien. Berdasarkan hasil tersebut, menjelaskan bahwa perawat telah memberikan pelayanan keperawatan yang baik di rumah sakit. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Retno (2002), menunjukkan bahwa ada pengaruh kepuasan pelayanan keperawatan dengan kualitas pelayanan prima di Rumah Sakit Telogorejo Semarang”, disampaikan bahwa ini menunjukkan adanya usaha - usaha dari Rumah Sakit untuk meningkatkan kualitas pelayanan prima dengan memperbaharui manajemen

rumah sakit tersebut. Menurut Ginting (2006), Pelayanan keperawatan prima adalah pelayanan yang diberikan kepada pasien berdasarkan standar kualitas untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pasien sehingga pasien dapat memperoleh kepuasan dan akhirnya dapat meningkatkan kepercayaan kepada rumah sakit.

Dimensi Kualitas Pelayanan Prima Perawat

Tangible adalah wujud kenyataan secara fisik yang meliputi perlengkapan yang dimiliki, tenaga medis yang ada, ruang perawatan yang nyaman, fasilitas yang memadai dan kenyamanan selama perawatan. Berdasarkan hasil analisa data 63% mengatakan nilai *Tangible* baik.

Hasil penelitian ini mendukung teori yang dikemukakan Parasuraman *et al.* (2009), penelitian Lovelock & Wright (2010), karena kinerja jasa tidak berwujud, bukti fisik memberi petunjuk tentang kualitas pelayanan prima perawat dalam beberapa hal akan sangat mempengaruhi pelanggan dalam menilai jasa tersebut, sehingga perlu dipikirkan secara cermat sifat dari bukti fisik bagi pelanggan. Pernyataan tersebut sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan. Namun demikian masih ada hasil respon pasien *tangible* tidak baik 37% dengan alasan bahwa fasilitas yang ada di rumah sakit tersebut tidak digunakan secara maksimal.

Kehandalan (*reliability*) adalah penilaian pasien (responden) terhadap kemampuan RSUD DR RM Djoelham Binjai yang berkaitan dengan ketepatan waktu pelayanan, waktu untuk mengurus pendaftaran, waktu memulai pengobatan,

waktu mengakhiri pengobatan, kesesuaian antara harapan dan realisasi waktu bagi pasien. Berdasarkan hasil analisa data terhadap 30 responden, diperoleh 17 responden (57%) mengatakan *reliability* RSUD DR RM Djoelham Binjai baik.

Hasil penelitian ini mendukung pendapat Parasuraman *et al.* (2009), Lovelock & Wright (2010), yang menyatakan bahwa perlu ada kesesuaian antara pelayanan perawat yang diberikan dengan apa yang dibutuhkan dari waktu ke waktu. Oleh karenanya, pihak Rumah Sakit khususnya RSUD DR RM Djoelham Binjai dapat memperbaiki pelayanannya, ketepatan waktu pendaftaran pasien, waktu pengobatan, sehingga apa yang menjadi harapan pasien akan dipenuhi.

Hal ini dapat dimaklumi karena karakteristik orang berobat berbeda dengan orang sehat. Orang sakit memerlukan layanan yang serba cepat dalam segala segi bentuk pelayanan. Jika lambat akan dapat menyebabkan nyawa orang melayang. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa efektivitas waktu pelayanan akan menentukan loyalitas pasien dalam jangka panjang. Namun ada hasil respon pasien *reliability* yang tidak baik 43% dikarenakan masih adanya pelayanan yang di berikan pelayanan perawatan tidak sesuai dengan harapan pasien sehingga pasien akan mencari rumah sakit lain demi untuk mencari kepuasan dalam pengobatan.

Ketanggapan (*responsiveness*) ingin mendapatkan respon pasien sejauhmana pihak RSUD DR RM Djoelham Binjai memberikan respon yang berkaitan dengan ketanggapan perawat atas keluhan dan masalah yang

dihadapi, keramah tamahan petugas, kecepatan petugas, kelengkapan fasilitas, makanan dan minuman yang berkualitas. Berdasarkan hasil analisa data diperoleh 53% mengatakan *responsiveness* di RSUD DR RM Djoelham Binjai baik.

Hasil penelitian mendukung pendapat Parasuraman *et al.* (2009) serta hasil penelitian Sabihaini (2012) yang menyimpulkan bahwa dimensi *responsiveness* berpengaruh terhadap tingkat loyalitas pasien. Cara perawat merespon keluhan dan masalah yang dihadapi pasien, keramah-tamahan, kecepatan, ketersediaan peralatan setiap dibutuhkan, kualitas makanan dan minuman dari sudut kesehatan, kebersihan dan cita rasa akan sangat menentukan loyalitas pasien. Namun ada respon pasien *responsiveness* tidak baik sebesar 47%. Dengan alasan mereka mengatakan bahwa masih ada perawat yang tidak tanggap dengan kebutuhan pasien terutama masalah keperawatan pada pasien.

Jaminan (*assurance*) ingin diketahui sejauhmana pihak RSUD DR RM Djoelham Binjai mampu memberikan jaminan kepada pasien dalam bentuk kemampuan dan pengetahuan, jaminan keamanan, jaminan keselamatan, perilaku petugas yang baik, pengalaman yang memadai. Berdasarkan hasil analisa data diperoleh 60% mengatakan *assurance* di RSUD DR RM Djoelham Binjai baik.

Hasil penelitian ini bertolak belakang dengan pendapat Parasuraman *et al.* (2009), serta hasil penelitian Cronin *et al.* (2010) yang menyimpulkan bahwa variabel *assurance* yang

termasuk kedalam dimensi *service quality* mempunyai hubungan dan pengaruh yang signifikan dengan variabel loyalitas. Data yang diperoleh 40% mengatakan *assurance* di RSUD DR RM Djoelham Binjai tidak baik.

Dimensi empati (*emphaty*) ingin diketahui sejauhmana perawat RSUD DR RM Djoelham Binjai memiliki kemampuan dalam memberikan perhatian penuh kepada pasien yang berkaitan dengan menayakan kabar pasien, perawat mendengarkan keluhan pasien, perawat menyebutkan nama pasien dengan benar, kemudahan dalam bertanya tentang penyakitnya, perawat sabar dalam memberikan penjelasan penyakit pasien, dan perhatian yang tinggi pada pasien. Berdasarkan hasil analisa data diperoleh 67% mengatakan baik.

Namun ada hasil respon pasien empathy tidak baik sebesar 33% memiliki empati tidak baik dengan alasan kurangnya empathy perawat terhadap pasien terutama pada saat melakukan asuhan keperawatan pada pasien. Dengan semangkin meningkatnya tuntutan terhadap pelayanan keperawatan yang berkualitas maka pihak RSUD DR RM Djoelham Binjai perlu melakukan perbaikan dan peningkatan pelayanan prima perawat khususnya dari lima dimensi, *tangible, reliability, responsiveness, assuren, empahy*, agar menjadi lebih baik dan efisien dengan tetap mengacu pada standar pelayanan.

Loyalitas Pasien

Hasil analisa data terhadap 30 responden diperoleh mayoritas responden 18 orang (60%) memiliki loyalitas yang baik dan 14 orang (40%) tidak loyal ketika menerima pelayanan keperawatan di RSUD DR RM Djoelham

Binjai. Hal tersebut terkait dengan mayoritas responden yang berpendidikan menengah dan tinggi serta tingkat pendapatan yang diatas rata-rata. Kelompok dengan golongan sosial ekonomi menengah diketahui mempunyai posisi tawar yang cukup kuat dalam menentukan pilihan tempat untuk mendapatkan pelayanan kesehatan. Apabila mereka menganggap pelayanan yang diberikan tidak berkualitas maka mereka akan dengan mudah berpindah ke tempat lain yang lebih baik, dan sulit mengharapkan loyalitas pelanggan dengan kondisi yang demikian.

Hal ini sejalan dengan penelitian Sari (2009), bahwa ada hubungan antara *price* ($p=0,016$), *process* ($p=0,019$) dengan loyalitas pasien. Hasil penelitan juga menunjukkan adanya pengaruh bersama-sama antara persepsi tentang *price dan process* terhadap loyalitas pasien di Poliklinik rawat jalan RS Baptis Kediri. Hal ini menunjukkan banyak faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas pasien terhadap sebuah rumah sakit.

Oleh karena itu untuk menumbuhkan pelanggan yang loyal, menurut Griffin (2008), dibutuhkan suatu proses yang harus dilakukan secara bertahap. Proses tersebut dilalui dalam jangka waktu tertentu, dengan perhatian yang diberikan pada tiap-tiap tahap pertumbuhan, seperti pada tahapan pembeli sebagai pelanggan pertama kali, pelanggan berulang, klien, penganjur sampai pada pelanggan yang hilang. Setiap tahapan tersebut pada dasarnya memiliki kebutuhan khusus yang diperlukan untuk menumbuhkan maupun menguatkan loyalitas mereka. Dengan mengenali setiap tahap dan memenuhi kebutuhan khusus

tersebut, perusahaan mempunyai peluang besar untuk mengubah pembeli menjadi pelanggan yang loyal. Hal ini sejalan dengan Lestari (2014), menunjukkan adanya pengaruh pemasaran pelayanan kesehatan di RS terhadap *image* positif di masyarakat.

Meskipun pembelian ulang adalah suatu hal yang sangat penting bagi pemasar, pengintegrasikan loyalitas hanya pada pembelian ulang saja tidak cukup, karena pelanggan yang membeli ulang belum tentu mempunyai sikap positif terhadap barang atau jasa yang dibeli (Supranto, 2007). Hal ini sejalan dengan penelitian Duffy & Ketchand, (2008) menunjukkan faktor biaya pengobatan, lokasi RS, sikap perawat yang mempengaruhi loyalitas pasien. Penelitian Wahdi (2009) juga menunjukkan adanya faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan dalam meningkatkan loyalitas pasien di Rumah Sakit Panti Wilasa "Citarum".

Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang telah dilakukan oleh Atkins, dkk, (2009) yang telah membuktikan bahwa pelayanan perawatan memiliki pengaruh yang positif terhadap kepuasan pasien yang menimbulkan minat pasien untuk kembali berobat serta merekomendasikan pelayanan rumah sakit pada teman dan keluarga.

Keuntungan loyalitas dapat dikatakan bersifat jangka panjang dan kumulatif, dimana meningkatnya loyalitas pelanggan dapat menyebabkan profitabilitas yang lebih tinggi, dan basis keuangan yang lebih stabil. Selain itu perusahaan yang dapat mempertahankan pelanggannya, akan mendapatkan banyak keuntungan, antara lain: menurunkan biaya

pemasaran, karena biaya yang dibutuhkan untuk mendapatkan pelanggan baru adalah jauh lebih mahal daripada mempertahankan pelanggan yang sudah ada. Selain itu *Word of mouth* positif, yang berarti pelanggan setia berarti puas terhadap produk akan menjadi pemasar perusahaan. Imbalan yang diberikan oleh loyalitas pelanggan yang tinggi sangat besar bagi perusahaan. Oleh karena itu perusahaan perlu memahami bagaimana dan mengapa loyalitas tercipta, dimana terciptanya loyalitas dapat dilihat pada siklus pembelian pelanggan, dan setiap langkah pada siklus pembelian merupakan kesempatan untuk memupuk loyalitas (Griffin, 2013).

Organisasi yang berpusat pada pelanggan menyederhanakan pelanggan menyampaikan saran atau keluhan. Selain itu juga dapat menyediakan nomor telepon bebas pulsa sehingga pelanggan mudah bertanya, mengajukan saran atau mengeluh. Sistem seperti ini tidak hanya membantu manajemen untuk bertindak lebih cepat untuk menyelesaikan masalah, tetapi juga menyediakan banyak gagasan yang baik bagi perusahaan untuk memperbaiki produk dan jasa dan Rumah sakit yang responsif melakukan pengukuran langsung atas kepuasan pelanggan dengan melakukan survey secara teratur (Swastha & Irawan, 2001).

Situasi ekonomi saat ini memperbesar kemungkinan pasien akan lebih jeli dalam memilih rumah sakit yang tidak hanya berkualitas tetapi juga sesuai dengan kemampuan ekonomi mereka. Persepsi pasien yang baik tentang tarif dapat mempengaruhi loyalitas karena pasien merasa puas dengan

pelayanan yang diterima dan sudah sesuai dengan biaya yang dikeluarkan oleh pasien. Hasil penelitian menunjukkan pendapatan pasien rata-rata Rp.2.000.000, berarti sebagian besar pasien mempunyai pendapatan menengah kebawah ditunjang RSUD Pirngadi merupakan RS rujukan di Sumatera Utara. menerima Medan sehat, BPJS, maka pasien tetap banyak berkunjung ke rumah sakit ini tanpa membandingkan dengan tarif rumah sakit lain.

Hasil penelitian menunjukkan masih ada beberapa responden yang termasuk pelanggan kurang loyal oleh karena itu rumah sakit perlu mengantisipasi hal tersebut dengan melihat kebutuhan, dan harapan setiap pasien baik sebagai pelanggan pertama maupun sebagai pelanggan berulang, klien dan penganjur. Salah satu upaya yang perlu dilakukan adalah memahami pelanggan loyal rumah sakit yakni dengan melihat alasan loyalitas dan harapan mereka di masa mendatang.

Berdasarkan hasil wawancara kepada sejumlah pasien di RSUD DR RM Djoelham Binjai pada saat mengumpulkan data, menunjukkan ada harapan-harapan pasien berkaitan dengan pengalaman kurang baik yang pernah dialami oleh pasien, seperti waktu tunggu dokter yang lama, pelayanan oleh perawat yang kurang memuaskan, masalah informasi dari dokter, dan berbagai masalah lain yang menyebabkan jumlah kunjungan pasien poli umum terus menurun. Sedangkan alasan loyalitas pasien pada rumah sakit diantaranya karena pelayanan yang diberikan baik dan memuaskan secara keseluruhan mulai dari aspek keramahan petugas hingga pelayanan

administrasi. Hal ini sesuai dengan pendapat *Ware dan snyder* dalam Wijono (2009), dimana tenggang rasa yang merupakan fungsi pengobatan, sikap menentramkan hati, sopan dan penuh respek adalah faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan kesehatan.

Demi menjalin hubungan yang baik dengan pelanggan perlu adanya komunikasi yang berkesinambungan antara RSUD DR RM Djoelham Binjai dengan pelanggan, mengadakan kegiatan khusus untuk pasien lama, memberikan *reward* kepada pasien yang loyal. Pasien juga diberi kemudahan untuk menyampaikan keluhan atau memberikan saran melalui kotak saran atau menyediakan telepon/sms dengan nomor khusus. Secara rutin di poliklinik dilakukan survey kepuasan pelanggan. Selain itu juga dengan menganalisis pelanggan yang hilang dengan mendata pasien yang lama tidak periksa kembali ke poliklinik dan mencari penyebabnya. Menurut Kotler (2009), Perusahaan harus melakukan kontak dengan pelanggan yang berhenti membeli atau yang beralih ke pesaing, untuk mempelajari mengapa hal ini terjadi.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

1. Mayoritas kualitas pelayanan prima perawat memiliki kualitas pelayanan yang baik yakni berjumlah 20 responden (66,7%) dan 10 responden (33,3%) memiliki kualitas pelayanan prima yang tidak baik.

2. Mayoritas loyalitas pasien dalam kategori loyal yakni berjumlah 18 orang pasien (60%) dan 12 orang pasien (40%) tidak loyalitas.
3. Hasil analisis antara variabel kualitas pelayanan prima perawat dengan loyalitas pasien mempunyai hubungan yang bermakna yang ditandai dengan nilai $p < 0,05$ ($p = .000$) sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima yakni ada hubungan antara kualitas pelayanan prima perawat dengan loyalitas pasien di RSUD DR RM Djoelham Binjai.

Saran

1. Bagi Institusi Rumah Sakit
RSUD DR RM Djoelham Binjai diharapkan lebih meningkatkan lagi 5 dimensi kualitas layanan rumah sakit sehingga pasien merasakan kepuasan dan terciptanya loyalitas terhadap rumah sakit. Hendaknya melakukan evaluasi secara berkala terhadap kualitas layanan perawat yang meliputi *tangibles, reliability, assurances, responsiveness, dan empathy*. Evaluasi dilakukan untuk meningkatkan kepuasan loyalitas pasien dan keunggulan bersaing. Variabel empati memberikan pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Oleh karena itu, selanjutnya dimensi kualitas layanan tersebut tetap dipertahankan dan ditingkatkan.
2. Bagi Institusi Pendidikan
Pihak pendidikan memberikan pendalaman mata kuliah terkait dengan proses manajemen sumber daya manusia yang terkait dengan proses kualitas pelayanan prima dan loyalitas pasien sehingga

memberi informasi baru kepada mahasiswa dan dapat menunjang teori-teori yang sudah ada tentang kualitas pelayanan prima dengan loyalitas pasien.

3. Bagi Perawat Rumah Sakit

Agar dapat menerapkan kualitas pelayanan prima perawat di rumah sakit sehingga kepuasan pasien meningkat .

DAFTAR PUSTAKA

- Aditama, T. Y. (2007). *Manajemen administrasi rumah sakit*. Jakarta: Universitas Indonesia.
- Arikunto, S. (2009). *Prosedur penelitian suatu pendekatan praktek*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Azwar, A., (2008). *Program menjaga mutu pelayanan kesehatan*, Cetakan kedua. Jakarta: Ikatan Dokter Indonesia.
- Azwar, S. (2011). *Methodologi research*. Yogyakarta: Pustaka pelajar.
- Atep, Adya Barata. (2009). *Dasar-dasar pelayanan prima*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Aykut Ekiyor and Tengilimoglu. (2010). Relationship marketing and customer loyalty: an ampirical analysis in the healthcare industry. *Journal The Business Review, Cambridge*. Vol. 14. Num. summer. 2010.
- Berdi, (2009). *Analisa Pengaruh Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan Dokter Spesialis Obstetri dan ginekologi denagn minat kunjungan ulang pasien di instalasi rawat jalan RSI sultan Agung semarang*. UNDIP.
- Caroline M. Fisher, Claire J. Anderson. (1990). "Hospital advertising" Does it

- influence Consumers, *Journal of Health Care Marketing*, Vol. 10, No.4.
- Dahlan, Alwi, dkk. (2010). *Kamus besar bahasa indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Endarini, S. 2011. *Pelayanan prima*. Yogyakarta: Kanwil Departemen Kesehatan Propinsi DIY.
- Fakultas Keperawatan USU. (2012). *Pedoman penulisan proposal penelitian dan tesis*. Medan: Fakultas keperawatan USU.
- Fandi Tjiptono. (2007). *Service, quality & satisfaction*. Andi: Yogyakarta.
- Ghozali, I. (2010). *Aplikasi analisis multivariat dengan program SPSS semarang*: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ginting. (2009). Analisa kepuasan pasien dan factor.faktor yang Berhubungan dengan Minat Pemanfaatan Rawat Inap di Rumah Sakit Karya Husada. Tesis. Depok: FKM UI
- Griffin. (2013). *Customer Loyalty: Menumbuhkan dan mempertahankan kesetiaan pelanggan Edisi Revisi dan Terbaru*. Diterjemahkan oleh Dr. Dwi Kartini Yahya : Erlangga.
- Griffin. (2008). *Customer loyalty: Menumbuhkan dan mempertahankan kesetiaan pelanggan*. Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Hidayat, A. A. (2011). *Riset keperawatan dan teknik penulisan ilmiah (Edisi Pertama)*. Jakarta : Salemba Medika, Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian. Jakarta: Salemba Empat.
- Ika Sari Dewi. (2009). Analisis pengaruh persepsi pasien tentang bauran pemasaran terhadap loyalitas pasien di Poliklinik Rawat Jalan RS Baptis Kediri.
- Jacobalis. (2012). *Kumpulan tulisan terpilih Rumah Sakit di Indonesia dalam dinamika sejarah, transformasi, globalisasi dan krisis nasional*. Yayasan Penerbit IDI: Jakarta.
- Ketut gunawan. (2011). *Kualitas layanan dan loyalitas pasien*. Study pada Rumah sakit Umum Swasta di Kota Singaraja-Bali. *Jurnal Manajemen dan kewirausahaan*, VOL, 13, No.1 Maret 2011: 32-39
- Kotler, P. (2012). *Manajemen pemasaran edisi 13: Marketing Management, Thirteenth Edition*. Jakarta: PT Gelora Aksara Pratama.
- Loverlock, Cristoper H. dan Lauren K. Wreight. (2005). *Manajemn pemasaran jasa* (Agus Widyanoro, Penejemah). Jakarta: PT INDEKS Kelompok Gramedia.
- Mauludin, Hanif. (2011). *Analisis kualitas pelayanan, pengaruhnya terhadap image(Studi Pada Penderita Rawat Inap RSUD.DR. R. Koesma Tuban)*. *Jurnal Penelitian Akuntansi, Bisnis dan Manajemen*. Vol.7, No. 1 (April) : 37-51.
- Menteri Aparatur Negara (2009). *Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Kep/25/M.Pan/2/2009 Tanggal 24 Februari 2009 Tentang pedoman Umum Penyusunan Indeks*

- Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instalasi Pemerintah, Jakarta.
- Munawaroh, S. M. (2010). *Empathy dan Intensi Prosocial Pada Perawat*. Skripsi (Tidak Di Terbitkan). Yogyakarta: Fakultas Psikologi.
- Muninjaya. (2012). *Manajemen Kesehatan*. Jakarta : EGC.
- Muslimah, S. (2011). *Pentingnya Pelanggan Bagi Kita*. Yogyakarta.
- Notoatmojo, S. (2009). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta; PT Rineka Cipta.
- Nursalam, (2008). *Konsep dan Penerapan Metodologi penelitian Ilmu Keperawatan*. Jakarta : Salemba Medika.
- Nursalam. (2002). *Manajemen Keperawatan. Aplikasi dalam praktik keperawatan profesional*. Jakarta Salemba Medica
- Nursalam. (2009). *Konsep dan Metode Keperawatan*. Penerbit Salemba Jakarta.
- Nuralita, A. (2011). *Kecemasan Pasien Rawat Inap Ditinjau dari Persepsi tentang Pelayanan Keperawatan Di Rumah Sakit*. Surakarta: Fakultas Psikologi UMS.
- Oliver, R. L. (2009). “ *Whence Consumer Loyalty* “. *Journal Of Marketing*, Vol 63. Pp.33-44.
- Otani, (2009). *Patient Satisfaction: Focusing on “ Exellen”*. *Journal of Health Care Managemen* 54 (2),93
- Parasuraman (2011) di dalam Nursalam (2013). *Metode Penelitian Ilmu Keperawatan*.penerbit salemba.
- P. Mardeen Atkins, Brenda Stevenson Marshall, and Rajshekhar G. Javagi. (2009). ”Happy Employees Lead To Loyal Patients”,Survey of nurse and patients shows a strong link between employee satisfaction and patient loyalty, *Journal ofHealth Care Marketing*.
- Philip and Keller (2012). *Marketing Management*, 14th Edition. New Jersey: Prentice Hall Published.
- Pohan, I. (2007). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan : Dasar-Dasar pengertian dan Penerapan*. Jakarta: EGC.
- Priharjo, R. (2010). *Praktik KeperawatanProfesional: Konsep Dasar dan Hukum*. Jakarta: Penerbit BukuKedokteran EGC.
- Retno Hidayati, (2012), ”*Analisis Model Persamaan Struktural Kepuasan Pelayanan Sebagai Strategi Menciptakan Pelayanan Prima Pada Rumah Sakit Telogorejo Semarang*”, *Jurnal Bisnis Strategi*, Vol.10,No.69-80
- Ristrini. (2011). *Perubahan Paradigma Jasa pelayanan Kesehatan Rumah sakit dan Rekomendasi Kebijakan strategic bagi pimpinan*. *Jurnal Manajemen Pelayanan kesehatan*. Vol. 08 No. 01.
- Tjiptono, Fandy. (2007). *Total Quality Service*. Penerbit Andi. Yogyakarta.
- Tjiptono. (2010). *Pemasaran Jasa, Edisi Pertama Malang*: Bayu Media Publishing