

ABSTRAK

Salah satu upaya untuk mewujudkan derajat kesehatan masyarakat adalah dengan pemberian pelayanan yang berkualitas yang dapat memberikan kepuasan kepada pasien sehingga diharapkan meningkatnya loyalitas pasien. Loyalitas pasien tidak hanya dipengaruhi oleh kepuasan tetapi juga bisa dipengaruhi hambatan pindah. Puskesmas adalah organisasi kesehatan fungsional yang merupakan pusat pengembangan kesehatan masyarakat diwilayah kerjanya, Puskesmas harus memberikan pelayanan yang prima agar terciptanya loyalitas pasien atau pelanggan. Loyalitas memiliki peran penting bagi puskesmas untuk mempertahankan serta meningkatkan jumlah kunjungan sehingga diharapkan dapat meningkatkan pendapatan dan kesejahteraan bagi organisasi puskesmas tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan kepuasan dan hambatan pindah terhadap loyalitas pasien.

Metode penelitian kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional*, sampel diambil dengan cara *proporsional stratified random sampling*. Jumlah sampel 100 orang responden yang telah memenuhi kriteria yang telah ditetapkan. Penelitian dilaksanakan pada 9 puskesmas yang ada di wilayah Kota Bengkulu pada bulan Oktober sampai November Tahun 2014. Data dianalisis dengan menggunakan metode *Structural Equation Model* (SEM) menggunakan alat bantu software *Smart Partial Least Square* (PLS).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas dengan nilai *T-Statistics* sebesar 0,088, hambatan pindah berpengaruh secara signifikan dengan nilai $t = 3,858$, kepuasan dan hambatan pindah berpengaruh secara bersama-sama terhadap loyalitas sebesar 44,10%.

Untuk meningkatkan loyalitas pasien berobat ke puskesmas di wilayah Kota Bengkulu disarankan pihak manajemen untuk memperbaiki pelayanan yang diberikan, diantaranya adalah: peningkatan kedisiplinan karyawan, pemberian reward dan punishment, meningkatkan kompetensi petugas, serta melakukan survey kepuasan secara berkala.

Kata kunci: Kepuasan pengan, Hambatan Pindah dan Loyalitas.

ABSTRACT

One of the efforts to realize the degree of public health is the provision of a quality service that can give satisfaction to the patient so that the expected increased patient loyalty . Patient loyalty is not only influenced by satisfaction but can also be influenced switching barriers. Public Health Center is a functional health organization that is central to the development of public health work in the region , the health center should provide excellent service for the creation of a patient or customer loyalty . Loyalty has an important role for health centers to maintain and increase the number of visits that are expected to increase the income and welfare of the organization of the health center . This study aims to determine the relationship between satisfaction and loyalty obstacles moving toward the patient .

Quantitative research method with cross sectional approach, the sample is taken by means of proportional stratified random sampling. Total sample of 100 respondents who have met the established criteria. The experiment was conducted on nine health centers in the city of Bengkulu in October and November 2014. Data were analyzed using Structural Equation Model (SEM) using software tools Smart Partial Least Square (PLS).

The results showed that satisfaction does not significantly affect the value of loyalty T-Statistics of 0.088, hambatanpindah significantly affect the value of $t = 3.858$, satisfaction and barriers influential moved together to the loyalty of 44.10%.

To increase patient loyalty went to the health center in the city of Bengkulu advised management to improve the service provided, including: an increase in employee discipline, reward and punishment, increasing personnel competence, and conduct satisfaction surveys on a regular basis.

Keywords: *Customer satisfaction, Switching Barriers and Loyalty.*