

**PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS SILIWANGI
TASIKMALAYA
2025**

ABSTRAK

MUHAMMAD ZAHRAN

**FAKTOR-FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN LOYALITAS
PASIEN RAWAT JALAN POLI JANTUNG DI RSU PERMATA BUNDA
KOTA TASIKMALAYA**

Poliklinik jantung di rawat jalan RSU Permata Bunda telah mengalami penurunan jumlah kunjungan pasien dari 10.924 pada tahun 2023 menjadi 6.877 kunjungan pada tahun 2024. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang berhubungan dengan loyalitas pasien rawat jalan poli jantung di RSU Permata Bunda. Jenis penelitian ini kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi penelitian ini adalah pasien yang berobat di poli jantung. Sampel diambil dengan teknik *accidental sampling* dengan melakukan wawancara menggunakan kuesioner kepada 115 pasien yang memenuhi kriteria inklusi. Analisis data terdiri dari analisis univariat dan bivariat menggunakan uji *chi-square*. Variabel bebas terdiri dari kualitas pelayanan, kepuasan pasien, dan kemudahan akses sedangkan variabel terikatnya adalah loyalitas pasien. Hasil uji *chi-square* menunjukkan bahwa terdapat hubungan kualitas pelayanan ($p=0,002$), kepuasan pasien ($p=0,002$), dan kemudahan akses ($p=0,004$) dengan loyalitas pasien. Kesimpulan penelitian ini adalah terdapat hubungan antara kualitas pelayanan, kepuasan pasien, dan kemudahan akses dengan loyalitas pasien poli jantung. Disarankan rumah sakit untuk meningkatkan mutu pelayanan difokuskan pada perbaikan fasilitas, efisiensi waktu, peningkatan kompetensi dan empati petugas, penguatan komunikasi, serta kemudahan akses.

Kata Kunci : Loyalitas, Kualitas Pelayanan, Kepuasan, Akses

**PUBLIC HEALTH STUDY PROGRAM
FACULTY OF HEALTH SCIENCES
SILIWANGI UNIVERSITY
TASIKMALAYA
2025**

ABSTRACT

MUHAMMAD ZAHRAN

**FACTORS RELATED TO THE LOYALTY OF OUTPATIENTS IN THE
HEART POLYCLINIC AT PERMATA BUNDA HOSPITAL
TASIKMALAYA CITY**

The heart polyclinic in the outpatient Permata Bunda Hospital has experienced a decrease in the number of patient visits from 10,924 in 2023 to 6,877 visits in 2024. This study aims to find out the factors related to the loyalty of heart polyclinic outpatients at Permata Bunda Hospital. This type of research is quantitative with a cross sectional approach. The population of this study is patients who are treated at a cardiac poly. Samples were taken using the Accidental sampling technique by conducting interviews using questionnaires to 115 patients who met the inclusion criteria. Data analysis consisted of univariate and bivariate analysis using chi-square tests. The independent variable consists of service quality, patient satisfaction, and ease of access, while the bound variable is patient loyalty. The results of the chi-square test showed that there was a relationship between service quality ($p=0.002$), patient satisfaction ($p=0.002$), and ease of access ($p=0.004$) with patient loyalty. The conclusion of this study is that there is a relationship between service quality, patient satisfaction, and ease of access with the loyalty of poly cardiac patients. It is recommended that hospitals to improve the quality of service are focused on improving facilities, time efficiency, improving the competence and empathy of officers, strengthening communication, and ease of access.

Keywords: Loyalty, Service Quality, Satisfaction, Access