

ABSTRAK

Kualitas pelayanan merupakan hal terpenting dalam upaya meningkatkan loyalitas pasien. Namun hal tersebut sering diabaikan oleh pihak manajemen, sehingga mengakibatkan menurunnya tingkat kunjungan pasien. Tujuan penelitian untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan dengan loyalitas pasien di Puskesmas pembantu desa Pinggir Papas Sumenep.

Desain penelitian analitik dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi semua pasien yang berobat di Puskesmas pembantu Pinggir Papas Sumenep sebesar 50 pasien, besar sampel 44 responden di ambil dengan teknik *simple random sampling*. Variable *independent* kualitas pelayanan dan variable *dependen* loyalitas pasien. Instrument penelitian menggunakan kuesioner. Data di analisis dengan uji statistik *Rank Spearman* dengan tingkat kemaknaan ($\alpha = 0,05$).

Hasil penelitian dari 44 responden sebagian besar (59,1%) responden mengatakan kualitas pelayanan di Puskesmas pembantu Pinggir Papas Sumenep masih kurang dan sebagian besar (52,3%) responden mengatakan tidak loyal terhadap pelayanan di Puskesmas pembantu pinggir papas Sumenep. Hasil uji *Rank Spearman* $=0,000$ artinya ada hubungan antara kualitas pelayanan dengan loyalitas pasien di Puskesmas pembantu Pinggir Papas Sumenep.

Pembahasan, berdasarkan tabel 5.4 diketahui bahwa dari 44 responden sebagian besar (59.1%) responden menyatakan kualitas pelayanan di Puskesmas pembantu pinggir papas Sumenep masih kurang, kemudian berdasarkan tabel 5.5 diketahui bahwa dari 44 responden, didapatkan sebagian besar (52.3%) responden mengatakan tidak loyal terhadap pelayanan di Puskesmas pembantu tersebut.

Simpulan Penelitian, semakin banyak pasien yang mengatakan kualitas pelayanan kurang, maka semakin banyak pasien yang tidak loyal terhadap pelayanan Puskesmas Pembantu Pinggir Papas Sumenep. Hendaknya Puskesmas pembantu Pinggir Papas Sumenep lebih meningkatkan kembali kualitas pelayanan sehingga keinginan dan kebutuhan masyarakat bisa terpenuhi yang berdampak positif pada kunjungan pasien.

Kata Kunci : kualitas pelayanan, loyalitas pasien