

ABSTRAK

Kepuasan pasien di Unit Rawat Inap Ruang Hijr Ismail Rumah Sakit Islam Surabaya A. Yani tidak pernah mencapai standar yang telah ditetapkan karena terjadi kesenjangan antara harapan dengan kenyataan yang didapatkan pasien saat melakukan pelayanan kesehatan. Hal ini dikhawatirkan akan berdampak pada loyalitas pasien. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antara kepuasan dengan loyalitas pasien di Unit Rawat Inap Ruang Hijr Ismail Rumah Sakit Islam Surabaya A. Yani.

Penelitian ini menggunakan desain penelitian analitik dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi pada penelitian ini adalah keluarga pasien di Ruang Hijr Ismail. Sampel diambil sebesar 113 responden dengan teknik *proportionate stratified random sampling*. Variabel independen pada penelitian ini adalah kepuasan pasien dan loyalitas pasien sebagai variabel dependen. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan pembagian kuesioner. Data dianalisis menggunakan uji statistik *Fisher Exact*.

Hasil penelitian menunjukkan sebagian besar responden (56,6%) puas dengan pelayanan yang diterima dan hampir seluruh responden (91,2%) loyal terhadap rumah sakit. Hasil analisis data menunjukkan terdapat hubungan yang signifikan antara kepuasan dengan loyalitas pasien yang ditunjukkan dengan nilai signifikansi 0,019 dan OR sebesar 6,049 yang berarti responden yang puas cenderung 6 kali lipat akan loyal terhadap rumah sakit.

Saran yang dapat direkomendasikan adalah mengevaluasi kecepatan layanan; senantiasa menjaga kebersihan, keindahan, dan kenyamanan ruangan; mempertahankan pelayanan yang termasuk dalam kuadran *cut or communication*; mengevaluasi pelayanan yang terdapat dalam kuadran *don't worry be happy* jika termasuk indikator mutu rumah sakit; serta memaksimalkan fungsi kotak saran.

Kata kunci: *Kepuasan, Loyalitas, Kesenjangan*