

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan dan loyalitas pasien di suatu rumah sakit swasta di Surabaya. Adapun variabel yang dipakai dalam penelitian ini adalah teori *healthscape* (X_1) yang merupakan pengembangan dari teori master *servicescape* dan *Organizational Citizenship Behavior* (X_2). *Debajani Sahoo (2016)* dan *Daniel Ranham (2010)* menyimpulkan ada 5 indikator di dalam menilai *healthscape* di sebuah rumah sakit yaitu kebersihan lingkungan, suasana dan tema rumah sakit, jangkauan lokasi rumah sakit, fasilitas yang diberikan, dan peralatan terkini serta terbarukan di dalam rumah sakit. *Podsakof dan Mckenzie (2006)* dalam penelitian terdahulu untuk mengembangkan teori dari *Dennis Organ (1988)* tentang OCB menyimpulkan ada 4 indikator yang dapat menentukan OCB di suatu rumah sakit yaitu sikap tolong menolong antar pekerja, bersedia meluangkan waktu diluar jam kerja, pemahaman yang berbeda akan kebutuhan pada tiap pasien, tingkat efektifitas dan efisiensi komunikasi, dan memberi jawaban yang tepat dan solutif untuk kebaikan organisasi rumah sakit. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan di rumah sakit X di Surabaya yang berjumlah 112 responden di Surabaya dengan metode *Random Purposive Sampling*.

Dari hasil penelitian tersebut diperoleh hasil bahwa ada hubungan pengaruh yang sangat signifikan pada OCB terhadap kepuasan dan loyalitas pasien di rumah sakit. Sebaliknya, *healthscape* memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan namun tidak terhadap loyalitas pasien. Hal ini juga menarik mengingat hasil yang didapatkan bahwa kepuasan pasien berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien. Kepuasan pasien dalam penelitian ini dipengaruhi sangat tinggi oleh tingginya jumlah pasien yang merasa pelayanan yang diberikan di rumah sakit lebih baik dari rumah sakit lainnya yang pernah mereka kunjungi. Loyalitas pasien pada penelitian ini ditunjukkan dengan peran advokasi para pasien tersebut kepada kerabat lainnya dengan cara membandingkan pelayanan di rumah sakit dengan tempat lain yang serupa ataupun setara kemudian ada tindakan pembelaan sebagai advokasi apabila ada pernyataan tentang rumah sakit yang kurang baik. Sedikit fanatik.

Kata kunci: *healthscape, organizational citizenship behavior, kepuasan pasien, loyalitas pasien*

Abstract

This study aims to determine the level of satisfaction and loyalty of patients in a private hospital in Surabaya. The variables used in this study is the theory of *Healthscape* (X_1) which is the development of the theory of master *servicescape* and Organizational Citizenship Behavior (X_2). *Debajani Sahoo (2016)* and *Daniel Ranham (2010)* conclude there are 5 indicators in assessing *healthscape* in a hospital that is environmental hygiene, hospital atmosphere and theme, coverage of hospital location, facilities provided, and the latest equipment and renewable in the house sick. *Podsakof and Mckenzie (2006)* in a previous study to develop the theory of *Dennis Organ (1988)* about OCB concluded there are 4 indicators that can determine the OCB in a hospital is the attitude of helping the workers, willing to spend time outside working hours, different understanding will the need for each patient, the level of effectiveness and efficiency of communication, and provide the right and solutive answers to the good of the organization of the hospital. The population in this study was all outpatients in hospital X in Surabaya, which amounted to 112 respondents in Surabaya by Random Purposive Sampling method.

From the results of this study obtained the results that there is a relationship of significant influence on OCB on patient satisfaction and loyalty in the hospital. In contrast, *healthscape* has a significant influence on satisfaction but not on patient loyalty. It is also interesting considering the results obtained that patient satisfaction has a significant effect on patient loyalty. Patient satisfaction in this study was highly influenced by the high number of patients who felt the services provided at the hospital were better than any other hospital they had visited. The patient's loyalty in this study is shown by the role of advocacy of them to other relatives by comparing the service in the hospital with other similar or equivalent place and then there is an advocacy act as advocacy if there is a statement about the hospital that is less good. Little bit fanatic.

Keywords: *healthscape, organizational citizenship behavior, patient satisfaction, patient loyalty*