

## **BAB V**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian**

##### **1. Rumah Sakit Umum Al-Fatah**

Rumah Sakit Al-Fatah Kota Ambon merupakan rumah sakit tipe C. Rumah sakit ini berada pada Jalan Sultan Babullah No. 02 Kelurahan Honipopu Kecamatan Sirimau Ambon. Rumah Sakit Umum Al-Fatah atau yang lebih dikenal dengan RS Al-Fatah memiliki perkembangan sejarah yang panjang. Dimulai dengan berdirinya sebuah poliklinik umum yang didirikan oleh Yayasan Masjid Raya Al-Fatah di Ambon pada tahun 1968. Seiring dengan perkembangan zaman dan kebutuhan akan fasilitas serta pelayanan yang bernuansa islami, maka pada tahun 1988 dibangunlah Rumah Sakit Bersalin dan Poliklinik Baru dengan fasilitas tempat tidur berjumlah 14 buah. Tidak hanya sampai disitu, pada tahun 1989 dilakukan penambahan fasilitas baru berupa kamar operasi, ruangan bersalin dan ruang VIP sehingga tempat tidur menjadi 23 buah.

Pada tahun 2002, tepatnya 27 september 2002 Yayasan Masjid Raya Al-Fatah diberikan izin tetap oleh Menteri Kesehatan RI untuk menyelenggarakan Rumah Sakit Umum dengan nama Rumah Sakit Al-Fatah. Bangunan RS Al-Fatah saat ini berdiri di atas lahan seluas 2.629 m<sup>2</sup> dilengkapi dengan fasilitas-fasilitas penunjang.

## 2. Visi, dan Misi Rumah Sakit Umum Al-Fatah

### a. Visi

Visi Rumah Sakit Al-Fatah yaitu Memberikan pelayanan kesehatan yang baik sesuai firman Allah : **“Berbuat baiklah sebagaimana Allah telah berbuat baik bagimu” (QS.Al Qashas 77).**

### b. Misi

Misi Rumah Sakit Al-Fatah yaitu **“Memberikan pelayanan kesehatan paripurna, bermutu, islami, terjangkau oleh masyarakat dalam rangkameningkatkan derajat kesehatan masyarakat serta kejayaan bagi umat”.**

## B. Hasil Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan mulai tanggal 30 maret sampai 5 april 2023. Pengambilan data sekunder dilakukan pada tanggal 14 april 2023 di RS Al-Fatah tentang gambaran secara umum lokasi penelitian berdasarkan informasi dari petugas kesehatan. Data-data yang dianalisis melalui dua tahap analisis stastistik yaitu analisis univariat dan analisis bivariate. Selain itu, data diolah dan dianalisis sesuai tujuan penelitian, serta disajikan dalam bentuk table dilengkapi dengan penjelasan.

## 1. Analisis Univariat

### a) Karakteristik Responden

Deskripsi karakteristik responden meliputi umur, pekerjaan, pendidikan terakhir, kunjungan ke RS, pendapatan, alasan memilih RS Al-Fatah dari 50 responden. Distribusi karakteristik responden diuraikan sebagai berikut :

**Tabel 5.1**  
**Distribusi Karakteristik Responden Berdasarkan Umur**  
**Pada Pasien *Pre-Post Partum* di Rumah Sakit Al-Fatah**  
**Kota Ambon Tahun 2023**

Umur	N	%
20-30	24	48
31-40	23	46
41-50	3	6
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100</b>

*Sumber : Data Primer, 2023*

Dari tabel 5.1 diketahui bahwa jumlah karakteristik umur yang paling banyak yaitu kisaran umur 20-30 tahun dengan 24 responden (48%), dan jumlah umur responden yang paling sedikit yaitu pada umur 41-50 tahun dengan 3 responden (6%).

**Tabel 5.2**  
**Distribusi Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan Pada Pasien *Pre-Post Partum* di Rumah Sakit Al-Fatah Kota Ambon Tahun 2023**

<b>Pekerjaan</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
PNS	8	16
IRT	23	46
Wirausaha	6	12
Karyawan	11	22
Mahasiswa	2	4
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100</b>

*Sumber : Data Primer, 2023*

Dari tabel 5.2 diketahui bahwa jumlah karakteristik pekerjaan responden yang paling banyak yaitu IRT dengan 23 responden (46%), dan jumlah pekerjaan paling sedikit yaitu mahasiswa dengan 2 responden (4%).

**Tabel 5.3**  
**Distribusi Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir Pada Pasien *Pre – Post Partum* Di Rumah Sakit Al-Fatah Kota Ambon Tahun 2023**

<b>Pendidikan Terakhir</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
S2/S3	1	2
S1	18	36
SMA	26	52
SMP	2	4
D3/D4	3	6
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100</b>

*Sumber : Data Primer, 2023*

Dari tabel 5.3 diketahui bahwa jumlah karakteristik pendidikan terakhir responden yang paling banyak yaitu SMA dengan 26 responden (52), dan jumlah pendidikan terakhir responden yang paling yang paling sedikit yaitu S2/S3 dengan 1 responden (2%).

**Tabel 5.4**  
**Distribusi Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Kunjungan Pada Pasien *Pre-Post Partum* di Rumah Sakit Al-Fatah Kota Ambon Tahun 2023**

<b>Jumlah Kunjungan</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
2 Kali	35	70
>3 Kali	15	30
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100</b>

*Sumber : Data Primer, 2023*

Dari tabel 5.4 diketahui bahwa jumlah karakteristik jumlah kunjungan responden yang paling banyak yaitu 2 kali dengan 35 responden (70%), dan jumlah kunjungan responden paling sedikit yaitu >3 kali yaitu 15 responden (30%).

**Tabel 5.5**  
**Distribusi Karakteristik Responden Berdasarkan Rata-Rata Penghasilan Keluarga Perbulan Pada Pasien *Pre-Post Partum* di Rumah Sakit Al-Fatah Kota Ambon Tahun 2023**

Penghasilan Keluarga Perbulan	N	%
≤Rp. 2.000.000,-	18	36
>Rp. 2.000.000,-	32	64
Total	50	100

*Sumber : Data Primer, 2023*

Dari tabel 5.5 diketahui bahwa jumlah karakteristik penghasilan perbulan responden diketahui yang paling banyak responden berpenghasilan >Rp. 2.000.000,- dengan 32 responden (64%) dan paling sedikit responden berpenghasilan ≤Rp. 2.000.000,- dengan 18 responden (36%).

b) Variabel yang diteliti

1) Petugas Pelayanan Kesehatan (*People*)

**Tabel 5.6**  
**Distribusi Responden Berdasarkan Aspek Petugas Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Al-Fatah Kota Ambon Tahun 2023**

Petugas Pelayanan Kesehatan	N	%
Baik	48	96
Kurang Baik	2	4
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100</b>

*Sumber : Data Primer, 2023*

Dari tabel 5.6 distribusi responden berdasarkan aspek petugas pelayanan kesehatan (*people*), menunjukkan bahwa dari 50 responden sebanyak 48 responden (96%) baik dengan aspek petugas pelayanan kesehatan dan sebanyak 2 responden (4%) kurang baik mengenai aspek petugas pelayanan kesehatan.

2) Proses Pelayanan (*Process*)

**Tabel 5.7**  
**Distribusi Responden Berdasarkan Aspek Proses**  
**Pelayanan di Rumah Sakit Al-Fatah Kota Ambon**  
**Tahun 2023**

<b>Proses Pelayanan</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Baik	48	96
Kurang Baik	2	4
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100</b>

*Sumber : Data Primer, 2023*

Dari table 5.7 distribusi responden berdasarkan aspek proses pelayanan (*Process*), menunjukkan bahwa dari 50 responden sebanyak 48 responden (96%) baik dengan aspek proses pelayanan dan sebanyak 2 responden (4%) Kurang baik mengenai aspek proses pelayanan.

3) Teknologi Pelayanan (*Technology*)

**Tabel 5.8**  
**Distribusi Responden Berdasarkan Aspek Teknologi**  
**Pelayanan di Rumah Sakit Al-Fatah Kota Ambon**  
**Tahun 2023**

<b>Teknologi Pelayanan</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Baik	49	98
Kurang Baik	1	2
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100</b>

*Sumber : Data Primer, 2023*

Dari table 5.7 distribusi responden berdasarkan aspek teknologi pelayanan (*Technology*), menunjukkan bahwa dari 50 responden sebanyak 49 responden (98%) baik dengan aspek teknologi pelayanan dan sebanyak 1 responden (2%) kurang baik mengenai aspek teknologi pelayanan.

## 4) Loyalitas Pasien Pre-Post Partum

**Tabel 5.9**  
**Distribusi Responden Berdasarkan Aspek Loyalitas**  
**Paseien *Pre-Post Partum* di Rumah Sakit Al-Fatah**  
**Kota Ambon Tahun 2023**

<b>Loyalitas Pasien <i>Pre-Post Partum</i></b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Loyal	47	94
Tidak Loyal	3	6
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100</b>

*Sumber : Data Primer, 2023*



Dari Tabel 5.9 distribusi responden berdasarkan aspek Loyalitas Pasien Pre-Post Partum, menunjukkan bahwa dari 50 responden sebanyak 47 responden (94%) loyal dan sebanyak 3 responden (6%) kurang loyal.

## 2. Analisis Bivariat

Hubungan petugas pelayanan kesehatan, proses pelayanan, teknologi pelayanan dengan loyalitas pasien *pre-post partum* di Rumah Sakit Al-Fatah Kota Ambon Tahun 2023.

- a. Hubungan Petugas Pelayanan Kesehatan Dengan Loyalitas Pasien *Pre-Post Partum*

**Tabel 5.10**  
**Distribusi Responden Berdasarkan Hubungan Antara Aspek Petugas Pelayanan Kesehatan Dengan Loyalitas Pasien *Pre-Post Partum* di Rumah Sakit Al-Fatah Kota Ambon Tahun 2023**

Petugas Pelayanan Kesehatan	Loyalitas				Total		p Value
	Loyal		Kurang Loyal		N	%	
	N	%	N	%			
Baik	46	95,8	2	4,2	48	100	0,118
Kurang Baik	1	50	1	50	2	100	

Sumber : Data Primer, 2023

Dari tabel 5.10 mengenai aspek petugas pelayanan kesehatan dengan loyalitas pasien *pre-post partum* menunjukkan bahwa 50 responden sebanyak 46 responden (95,8%) mengatakan baik dengan aspek petugas pelayanan kesehatan (*People*) yang loyal, sedangkan responden yang memiliki jawaban baik dan tidak loyal sebanyak 2 responden (4,2%). Dan responden yang mengatakan kurang baik dengan aspek petugas pelayanan kesehatan tapi merasa loyal sebanyak 1 (50%), dan responden yang mengatakan kurang baik dengan aspek petugas pelayanan kesehatan dan merasa kurang loyal sebanyak 1 responden (50%).

Berdasarkan uji statistic chi-square diperoleh nilai  $p = 0,118 < 0,05$  maka  $H_0$  diterima yang berarti tidak ada hubungan antar petugas pelayanan kesehatan dengan loyalitas pasien *pre-post partum* di Rumah Sakit Al-Fatah Kota Ambon Tahun 2023.

- b. Hubungan proses pelayanan dengan loyalitas pasien *pre-post partum*

**Tabel 5.11**  
**Distribusi Responden Berdasarkan Hubungan Antar**  
**Aspek Proses Pelayanan (Process) Dengan Loyalitas**  
**Pasien *Pre-Post Partum* di Rumah Sakit Al-Fatah**  
**Kota Ambon Tahun 2023**

Proses Pelayanan	Loyalitas				Total		p Value
	Loyal		Kurang Loyal				
	N	%	N	%	N	%	
Baik	46	95,8	2	4,2	48	100	0,118
Kurang Baik	1	50	1	50	2	100	

Sumber : Data Primer, 2023

Dari tabel 5.10 mengenai aspek proses pelayanan dengan loyalitas pasien *pre-post partum* menunjukkan bahwa 50 responden sebanyak 46 responden (95,8%) mengatakan baik dengan aspek proses pelayanan (*Process*) yang loyal, sedangkan responden yang memiliki jawaban baik dan kurang loyal sebanyak 2 responden (4,2%). Dan responden yang mengatakan kurang baik dengan aspek proses pelayanan tapi merasa loyal sebanyak 1 (50%), dan responden yang mengatakan kurang baik dengan aspek proses pelayanan dan merasa kurang loyal sebanyak 1 responden (50%).

Berdasarkan uji statistic chi-square diperoleh nilai  $p = 0,118 < 0,05$  maka  $H_0$  diterima yang berarti tidak ada hubungan antar proses pelayanan dengan loyalitas pasien *pre-post partum* di Rumah Sakit Al-Fatah Kota Ambon Tahun 2023.

- c. Hubungan teknologi pelayanan dengan loyalitas *pre-post partum*

**Tabel 5.12**  
**Distribusi Responden berdasarkan Hubungan Antara**  
**Aspek Teknologi Pelayanan Dengan Loyalitas Pasien**  
***Pre-Post Partum* di Rumah Sakit Al-Fatah Kota**  
**Ambon Tahun 2023**

Teknologi Pelayanan	Loyalitas				Total		p Value
	Loyal		Kurang Loyal				
	N	%	N	%	N	%	
Baik	47	95,9	2	4,1	49	100	0,060
Kurang Baik	0	0	1	100	1	100	

*Sumber : Data Primer, 2023*

Dari tabel 5.12 mengenai aspek teknologi pelayanan dengan loyalitas pasien *pre-post partum* menunjukkan bahwa 50 responden sebanyak 47 responden (95,9%) mengatakan baik dengan aspek teknologi pelayanan (*Tekhnology*) yang loyal, sedangkan responden yang memiliki jawaban baik dan kurang loyal sebanyak 2 responden (4,1%). Dan responden yang mengatakan kurang baik dengan aspek teknologi pelayanan tapi merasa loyal sebanyak 0 (0%), dan responden yang mengatakan kurang

baik dengan aspek teknologi pelayanan dan merasa kurang loyal sebanyak 1 responden (50%).

Berdasarkan uji statistic chi-square diperoleh nilai  $p = 0,060 < 0,05$  maka  $H_0$  diterima yang berarti tidak ada hubungan antar teknologi pelayanan dengan loyalitas pasien *pre-post partum* di Rumah Sakit Al-Fatah Kota Ambon Tahun 2023.

### **C. Pembahasan**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan dengan loyalist pasien *pre-post partum* di Rumah Sakit Al-Fatah Kota Ambon. Variabel yang diteliti yaitu petugas pelayanan kesehatan, proses pelayanan, dan teknologi pelayanan, sedangkan loyalitas pasien *pre-post partum* sebagai variable dependen. Adapun pembahasan untuk masing-masing variabel independen berdasarkan hasil data yang telah dilakukan yaitu sebagai berikut:

#### **1. Hubungan antara aspek petugas pelayanan kesehatan dengan loyalitas pasien *pre-post partum***

Petugas pelayanan kesehatan (*People*) adalah karyawan sebagai pelaksana *customer relationship management*. Dalam penelitian ini yang dimaksud dengan petugas pelayanan kesehatan (*People*) adalah terkait kemampuan petugas pelayanan kesehatan dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien di Rumah Sakit Al-Fatah Kota Ambon.

Berdasarkan hasil di lapangan menunjukkan bahwa petugas di Rumah Sakit Al-Fatah Kota Ambon belum menerapkan *Customer Relationship Management (CRM)* berbasis *people* (Petugas pelayanan kesehatan) dengan baik karena pada hasil bivariate dengan uji statistic *chi-square* menunjukkan bahwa variable Petugas Pelayanan Kesehatan dengan Loyalitas Pasien *Pre-Post Partum* di Rumah Sakit Al-Fatah Kota Ambon tidak berhubungan. Dimana ada beberapa pasien yang menjawab “STS” dan “TS” untuk pertanyaan “petugas meluangkan waktu khusus untuk berkomunikasi dengan pasien”. Maka dari itu Petugas Pelayanan Kesehatan tidak berhubungan dengan Loyalitas Pasien *Pre-Post Partum* di Rumah Sakit Al-Fatah Kota Ambon.

Beberapa faktor yang menyebabkan petugas pelayanan kesehatan tidak berhubungan dengan loyalitas pasien *pre-post partum* yaitu menurut pasien petugas pelayanan terkadang memilih-milih pasien saat memberikan pelayanan. Tetapi ada juga pasien yang menilai bahwa petugas bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Jika ingin memiliki baik yang harus dilakukan Rumah Sakit Al-Fatah adalah membuat pasien menyadari keberadaan rumah sakit karena ketika pasien melihat atau mendengar informasi tentang pelayanan dan kualitas rumah sakit akan meningkatkan loyalitas pasien terhadap rumah sakit tersebut. Adapun faktor lainnya yaitu kecocokan dengan dokter, pada pasien *pre-post partum* di Rumah Sakit Al-Fatah menggunakan pelayanan di Rumah Sakit Al-Fatah berkali-kali karena pasien

mengetahui dokter yang di informasi dari keluarga/kerabat salah satu tempat prakteknya di Rumah Sakit Al- Fatah dan faktor lain yang membuat pasien loyal baik itu petugas pelayanan kesehatan baik atau tidak karna *no choice* (tidak ada pilihan lain) dan adapun pilihan rumah sakit lain tetapi dapat dilihat yaitu dekat dari tempat tinggal mereka, kecocokan dokter, dan tarif pada rumah sakit tersebut.

Berdasarkan hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian Eva Ayu Nila Faradila yang menyatakan bahwa ada hubungan antara SDM secara persial ada hubungan yang signifikan dengan loyalitas pasien yaitu sebesar 53% . Sebaliknya hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian dengan penelitian Risky Yuivy Anita Rahmat, 2018 yang mengatakan bahwa hasil dari uji secara statistika terhadap hubungan *Customer Relationship Management* pada *people* (petugas pelayanan) dengan loyalitas pasien di Poli Interna Klinik Ratulangi *Medical Centre* (RMC) Makassar secara persial Petugas Pelayanan tidak ada hubungannya dengan Loyalitas Pasien. faktor lain yang membuat petugas pelayanan tidak berhubungan dengan loyalitas pasien, petugas kurang ramah dalam memberikan pelayanan, sehingga pasien merasa tidak dilayani dengan baik, serta membuat pasien tidak nyaman untuk berobat di Klinik Ratulangi *Medical Centre* (RMC).

Dengan keramahan petugas, pasien akan merasa di layani dengan baik, sehingga pasien dapat merekomendasi keluarga dan teman-teman untuk melakukan pelayanan dan merasakan kualitasdari pelayanan yang

didapatkan. Pasien akan tetap menggunakan kembali, serta melakukan pemeriksaan atau pengobatan di Klinik Ratulangi *Medical Centre* (RMC) Kota Makassar (Bur & Suyuti, 2020).

## **2. Hubungan antara aspek proses pelayanan dan loyalitas pasien *pre-post partum***

Proses (process) adalah sistem dan prosedur yang membantu manusia untuk mengenali dan menjalin hubungan dengan pasien/pelanggan. Dalam penelitian ini yang dimaksud dengan proses pelayanan adalah komunikasi dengan pasien, kemudahan melakukan transaksi, dan ketepatan pelaksanaan jadwal pemeriksaan.

Berdasarkan hasil di lapangan menunjukkan bahwa petugas di Rumah Sakit Al-Fatah Kota Ambon belum menerapkan *Customer Relationship Management (CRM)* Berbasis *Process* (Proses pelayanan) dengan baik karena pada hasil bivariate dengan uji statistic *chi-square* menunjukkan bahwa variable Proses Pelayanan dengan Loyalitas Pasien *Pre-Post Partum* di Rumah Sakit Al-Fatah Kota Ambon tidak berhubungan. Dimana banyak beberapa pasien yang menjawab “STS” dan “TS” untuk pertanyaan “kecepatan pelayanan di Rumah

Sakit ini tidak baik sehingga pasien harus menunggu pelayanan di rumah sakit ini”. Maka dari itu Proses Pelayanan tidak berhubungan dengan Loyalitas Pasien *Pre- Post Partum* di Rumah Sakit Al-Fatah Kota Ambon.



Berdasarkan hasil penelitian selama di lapangan pasien akan tetap melakukan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Al-Fatah Kota Ambon Tahun 2023 atas kemauan diri sendiri karena Rumah Sakit Al-Fatah terletak pada pusat kota sehingga memudahkan akses kemana-mana seperti untuk membeli makanan, ke masjid, dan lain-lain dan dekat dari tempat tinggal mereka.

Sebagian besar pasien juga merasa kecepatan dan ketepatan pelaksanaan pelayanan rumah sakit kurang baik, karena pada saat peneliti menanyakan dan melihat sendiri dari proses pelayanan pasien harus menunggu walaupun jadwal yang ditetapkan sudah waktunya. Disebabkan karena dokter pada Rumah Sakit Al-Fatah tidak datang tepat waktu sehingga pasien merasa lama menunggu untuk melakukan pengobatan di Rumah Sakit Al-Fatah Kota Ambon dan faktor lain yang membuat pasien loyal baik itu petugas pelayanan kesehatan baik atau tidak karena *no choice* (tidak ada pilihan lain) dan adapun pilihan rumah sakit lain tetapi dapat dilihat yaitu dekat dari tempat tinggal mereka, kecocokan dokter, dan tarif pada rumah sakit tersebut.

Berdasarkan hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian Eva Ayu Nila Faradila yang menyatakan bahwa ada hubungan antara proses pelayanan dengan loyalitas pasien secara persial ada hubungan yang signifikan dengan loyalitas pasien yaitu sebesar 53% . Sedangkan hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian dengan penelitian Risky Yuivy Anita Rahmat, 2018 yang mengatakan bahwa hasil dari uji secara statistik

terhadap hubungan *Customer Relationship Management* pada *process* (proses pelayanan) dengan loyalitas pasien di Poli Interna Klinik Ratulangi *Medical Centre* (RMC) Makassar secara persial Proses Pelayanan tidak ada hubungannya dengan Loyalitas Pasien. pasien yang akan terus memanfaatkan pelayanan di Poli Interna Klinik Ratulangi *Medical Centre* (RMC) karena merupakan salah satu klinik paling dekat dari tempat tinggalnya. Ada pula pasien yang akan terus memanfaatkan pelayanan karena merasa puas dan nyaman dengan pelayanan yang diberikan di Poli Interna Klinik Ratulangi *Medical Centre* (RMC) Kota Makassar (Bur & Suyuti, 2020).

### **3. Hubungan antara akses teknologi pelayanan dengan loyalitas pasien *pre-post partum***

Teknologi (*technology*) membantu mempercepat dan mengoptimalkan faktor manusia dan proses bisnis dalam aktivitas pengelolaan hubungan dan pelanggan. Teknologi berfungsi untuk memfasilitasi agar dapat menambah pengetahuan pasien dengan penggunaan teknologi (*email, telepon, web*).

Berdasarkan hasil di lapangan menunjukkan bahwa petugas di Rumah Sakit Al-Fatah belum menerapkan *Customer Relationship Management*(*CRM*) Berbasis *technology* (Teknologi pelayanan) dengan baik karena pada hasil bivariate dengan uji statistic *chi-square* menunjukkan bahwa variable teknologi Pelayanan dengan Loyalitas Pasien *Pre-Post Partum* di Rumah Sakit Al-Fatah Kota Ambon tidak

berhubungan. Dimana banyak beberapa pasien yang menjawab “TS” untuk pertanyaan “Ketersediaan tempat tidur di Rumah Sakit Al-Fatah Kota Ambon”. Maka dari itu teknologi Pelayanan tidak berhubungan dengan Loyalitas Pasien *Pre-Post Partum* di Rumah Sakit Al-Fatah Kota Ambon.

Beberapa faktor yang menyebabkan teknologi pelayanan tidak berhubungan dengan loyalitas pasien karena pasien merasa kurang dalam teknologi untuk melihat informasi tentang rumah sakit, pasien kurang mengetahui syarat ataupun proses pada Rumah Sakit Al-Fatah. Tetapi dengan kekurangan itu pasien juga mengakui pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Al-Fatah memuaskan, karena pasien merasa pelayanan dari Rumah Sakit Al-Fatah sudah terpenuhi. Adapun faktor lainnya yaitu informasi dari keluarga/kerabat, pasien menggunakan jasa pelayanan di Rumah Sakit Al-Fatah karena pasien mendapat informasi dari keluarga/kerabat tentang rumah sakit dan dokter yang dikenal keluarga pasien. Dan faktor lain yang membuat pasien loyal baik itu petugas pelayanan kesehatan baik atau tidak karna *no choice* (tidak ada pilihan lain) dan adapun pilihan rumah sakit lain tetapi dapat dilihat yaitu dekat dari tempat tinggal mereka, kecocokan dokter, dan tarif pada rumah sakit tersebut.

Berdasarkan hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian Eva Ayu Nila Faradila yang menyatakan bahwa ada hubungan antara teknologi pelayanan dengan loyalitas pasien secara persial ada

hubungan yang signifikan dengan loyalitas pasien yaitu sebesar 33%. Sebaliknya hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian dengan penelitian Risky Yuivy Anita Rahmat, 2018 yang mengatakan bahwa hasil dari uji secara statistik terhadap hubungan *Customer Relationship Management* pada *Technology* (teknologi pelayanan) dengan loyalitas pasien di Poli Interna Klinik Ratulangi *Medical Centre* (RMC) Makassar secara persial Proses Pelayanan tidak ada hubungannya dengan Loyalitas Pasien. Beberapa faktor yang menyebabkan teknologi pelayanan tidak berhubungan dengan loyalitas pasien yaitu pasien menilai kurang menggunakan teknologi untuk melihat informasi tentang Klinik, pasien kurang mengetahui informasi klinik di media elektronik sehingga pasien yang ingin berobat tidak mengetahui syarat atau proses dari Klinik Ratulangi *Medical Centre* (RMC) (Bur & Suyuti, 2020) .

#### **D. Keterbatasan peneliti**

1. Pada saat meneliti, peneliti harus mencari tahu terlebih dahulu pasien yang telah berkunjung dua kali/ lebih dari dua kali di Rumah Sakit Al-Fatah.
2. Penelitian ini mempunyai keterbatasan pada proses pengambilan data.
3. Terdapat beberapa pasien yang tidak bersedia menjadi responden.