

SUMMARY

HUBUNGAN KEPUASAN DENGAN LOYALITAS PASIEN RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT MEDIKA PERMATA HIJAU (RSMPH) JAKARTA BARAT TAHUN 2011

Created by LILI NURLITASARI

Subject : HUBUNGAN KEPUASAN DENGAN LOYALITAS PASIEN RAWAT INAP

Subject Alt : HUBUNGAN KEPUASAN DENGAN LOYALITAS PASIEN RAWAT INAP

Keyword : KEPUASAN PASIEN; LOYALITAS PASIEN; PASIEN RAWAT INAP;

Description :

Kepuasan pasien adalah salah satu indikator untuk mengukur mutu pelayanan di rumah sakit. Kepuasan pasien yang rendah menggambarkan ketidak sesuaian antara kepuasan pasien dan penyedia layanan. Keadaan ini dapat mendatangkan image yang kurang baik terhadap suatu tempat pelayanan kesehatan. Penelitian ini bertujuan mengetahui hubungan kepuasan dengan loyalitas pasien rawat inap RSMPH Jakarta Barat. Metode penelitian deskriptif analitik dengan pendekatan crossectional dan jumlah sampel sebanyak 77 responden, dengan menggunakan metode non probability sampling yaitu secara accidental sampling dengan menggunakan analisis data univariat dan bivariat (uji pearson product moment). Sebagian besar pasien berumur 19-33 tahun, tingkat pendidikan SI dan SLTA, dan jenis kelamin yang terbanyak adalah perempuan. Skor rata-rata untuk kepuasan pasien sebesar 61.75 pada $Sd = 3.777$, sedangkan tingkat loyalitas pasien sebesar 28.87 pada $Sd = 3.529$. Hasil uji korelasi menunjukkan hubungan yang signifikan antara hubungan kepuasan dengan loyalitas pasien rawat inap RSMPH, hal ini ditunjukkan dengan nilai koefisien korelasi ($r=0,439$) ($p<0,05$). Rumah sakit diharapkan mampu mempertahankan kepuasan pasien. skor kepuasan pasien rawat inap di RSMPH masih jauh dari standar (63.7%). Ditinjau dari standar pelayanan 90% (Depkes) mengenai kepuasan pasien terutama pada pelayanan rawat inap dengan mengukur hasil survey kepuasan pasien yaitu meliputi aspek reliability, responsiveness, assurance, empathy dan Tangibility.

Date Create : 17/12/2013

Type : Text

Format : PDF

Language : Indonesian

Identifier : UEU-Undergraduate-2008-31-117

Collection : 2008-31-117

Source : Perpustakaan Esa Unggul

Relation Collection Universitas Esa Unggul

COverage : Sivitas Akademika Universitas Esa Unggul

Right : Copyright @2013 by UEU Library

Full file - Member Only

If You want to view FullText...Please Register as MEMBER

Contact Person :

Astrid Chrisafi (mutiaraadinda@yahoo.com)

Thank You,

Astrid (astrid.chrisafi@esaunggul.ac.id)

Supervisor