

SUMMARY

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI UNIT RAWAT INAP TANJUNG (VVIP) RUMAH SAKIT ANAK DAN BERSALIN HARAPAN KITA

Created by DICKY ZULKARNAEN

Subject : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN

Subject Alt : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN

Keyword : KUALITAS PELAYANAN; KEPUASAN PASIEN;

Description :

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah ada pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di unit rawat inap Tanjung (VVIP) RSAB Harapan Kita, untuk dapat memberikan input dan saran kepada perusahaan agar dapat lebih meningkatkan pelayanan yang diberikan.

Adapun yang menjadi objek dalam penelitian ini adalah pasien yang dirawat di unit rawat inap Tanjung. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif dan kualitatif. Sedangkan untuk mengetahui pengaruh antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien menggunakan rumus regresi linear berganda.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut, maka penulis memberikan hasil sebagai berikut:

1. Dari keseluruhan responden, 94,4% responden menyatakan sudah baik dan sangat baik atas kinerja di rawat inap Tanjung.
2. Dari Keseluruhan responden, 95% menyatakan sudah puas dan sangat puas atas kepuasan pasien di rawat inap Tanjung.
3. Terdapat pengaruh yang positif antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di rawat inap Tanjung, yaitu : Reliability (0,115), Responsiveness (0,147), Assurance (0,125), Emphaty (0,112), Tangibles (0,126).
4. Responsiveness merupakan dimensi yang paling dominan mempengaruhi kepuasan pasien (0,147).

Contributor : DR. LIA AMALIA, MM

Date Create : 09/01/2014

Type : Text

Format : PDF

Language : Indonesian

Identifier : UEU-Undergraduate-2001-11-319

Collection : 2001-11-319

Source : Perpustakaan Esa Unggul

Relation Collection Universitas Esa Unggul

COverage : Sivitas Akademika Universitas Esa Unggul

Right : Copyright @2014 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