

## SUMMARY

# PENGARUH KUALITAS PELAYANAN INFORMASI TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PASIEN PENGGUNA KARTU KIS DI PUSKESMAS KEBON JERUK

Created by MUHAMMAD HEVIN DETA NURWANDA

**Subject** : Kualitas Layanan, Kepuasan Pasien, Kartu Indonesia Sehat  
**Subject Alt** : Service Quality, Patient Satisfaction, Healthy Indonesia Card  
**Keyword** : Kualitas pelayanan;kepuasan pasien; Puskesmas Kebon Jeruk

### Description :

Kualitas pelayanan dalam suatu instansi menjadi hal yang paling penting. Kualitas pelayanan akan menentukan tingkat kepuasan pelanggannya. Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan informasi terhadap tingkat kepuasan pasien pengguna Kartu

Indonesia Sehat (KIS) di Puskesmas Kebon Jeruk. Teori yang digunakan dalam penelitian ini yaitu Interactional View Theory. Adapun metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kuantitatif

deskriptif dengan menggunakan sampel sebanyak 100 pasien pengguna kartu KIS di Puskesmas Kebon Jeruk Jakarta. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 1) Hasil uji regresi linier sederhana yaitu  $Y = 3.995 + 0.536 X$  sebesar 78% yang menandakan adanya korelasi yang kuat antara variabel kualitas pelayanan

informasi terhadap variabel kepuasan pasien pengguna kartu KIS di Puskesmas Kebon Jeruk; 2) Kualitas layanan informasi memiliki beberapa indikator yaitu realibility, reliability, assurance, empathy, dan tangible, dan 3) Tingkat kepuasan pasien pengguna kartu KIS di Puskesmas Kebon Jeruk memiliki beberapa indikator yang mempengaruhinya yaitu attributes related to product (atribut yang berkaitan dengan produk), attributes related to service (atribut yang berkaitan dengan layanan),

attributes related to purchase (atribut yang berkaitan dengan pembelian)

**Contributor** : Erna Febriani, S.Si, M.Si  
**Date Create** : 26/02/2024  
**Type** : Text  
**Format** : PDF  
**Language** : Indonesian  
**Identifier** : UEU-Undergraduate-20180502079  
**Collection** : 20180502079  
**Source** : Undergraduate Theses of Public Relation  
**Relation Collection** Fakultas Ilmu Komunikasi  
**COverage** : Civitas Akademika Universitas Esa Unggul  
**Right** : @2024 Perpustakaan Universitas Esa Unggul

### 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