https://digilib.esaunggul.ac.id

SUMMARY

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP (STUDI KASUS RUMAH SAKIT JANTUNG DAN PEMBULUH DARAH HARAPAN KITA JAKARTA BARAT)

Created by AINUN AMALIA

Subject : PELAYANAN, KEPUASAN, PASIEN

Subject Alt : SERVICE, SATISFACTION, PATIENT

Keyword : : keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, bukti fisik dan kepuasan pasien

Description :

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan yaitu keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pasien RS Jantung dan Pembuluh Darah Harapan Kita, serta faktor apakah yang paling dominan berpengaruh antara keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik terhadap kepuasan pasien RS Jantung dan Pembuluh Darah Harapan Kita Jakarta Barat. Populasi dalam penelitian ini adalah keluarga inti pasien yang menggunakan jasa rawat inap RS Jantung dan Pembuluh Darah Harapan Kita Jakarta Barat, Pasien yang datang sendiri (non rujukan). Dari populasi ini akan ditarik sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini sebagai responden sebanyak 92 responden. Teknik penarikan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode slovin dengan metode purposive sampling. Metode analisis yang digunakan oleh penulis adalah Analisis Regresi Linier Berganda.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa hasil analisis mengenai faktor – faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien RS Jantung dan Pembuluh Darah Harapan Kita menunjukkan bahwa faktor kualitas pelayanan secara parsial yaitu keandalan tidak memilki pengaruh terhadap kepuasan pasien RS Jantung dan Pembuluh Darah Harapan Kita, daya tanggap memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien RS Jantung dan Pembuluh Darah Harapan Kita, jaminan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien RS Jantung dan Pembuluh Darah Harapan Kita, empati memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien RS Jantung dan Pembuluh Darah Harapan Kita, dan bukti fisik tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien RS Jantung dan Pembuluh Darah Harapan Kita. Sedangkan secara simultan kualitas pelayanan yaitu keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik berpengaruh secara bersama – sama. Dari hasil analisis mengenai faktor – faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien RS Jantung dan Pembuluh Darah Harapan KIta di antara ke lima variabel, maka dapat dilihat variabel daya tanggap merupakan variabel yang paling dominan mempengaruhi kepuasan pasien RS Jantung dan Pembuluh Darah Harapan Kita.

Kata Kunci : XnPenelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan yaitu keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pasien RS Jantung dan Pembuluh Darah Harapan Kita, serta faktor apakah yang paling dominan berpengaruh antara keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik terhadap kepuasan pasien RS Jantung dan Pembuluh Darah Harapan Kita Jakarta Barat. Populasi dalam penelitian ini adalah keluarga inti pasien yang menggunakan jasa rawat inap RS Jantung dan Pembuluh Darah Harapan Kita Jakarta Barat, Pasien yang datang sendiri (non rujukan). Dari populasi ini akan ditarik sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini sebagai responden sebanyak 92 responden. Teknik penarikan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode slovin dengan metode purposive sampling. Metode analisis yang digunakan oleh penulis adalah Analisis Regresi Linier Berganda.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa hasil analisis mengenai faktor – faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien RS Jantung dan Pembuluh Darah Harapan Kita menunjukkan bahwa faktor kualitas pelayanan secara parsial yaitu keandalan tidak memilki pengaruh terhadap kepuasan pasien RS Jantung dan Pembuluh Darah Harapan Kita, daya tanggap memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien RS Jantung dan Pembuluh Darah Harapan Kita, jaminan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien RS Jantung dan Pembuluh Darah Harapan Kita, empati memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien RS Jantung dan Pembuluh Darah Harapan Kita, dan bukti fisik tidak memiliki pengaruh terhadap

kepuasan pasien RS Jantung dan Pembuluh Darah Harapan Kita. Sedangkan secara simultan kualitas pelayanan yaitu keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik berpengaruh secara bersama – sama. Dari hasil analisis mengenai faktor – faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien RS Jantung dan Pembuluh Darah Harapan KIta di antara ke lima variabel, maka dapat dilihat variabel daya tanggap merupakan variabel yang paling dominan mempengaruhi kepuasan pasien RS Jantung dan Pembuluh Darah Harapan Kita.

Date Create	:	17/11/2015
Type	:	Text
Format	:	PDF
Language	:	Indonesian
Identifier	:	UEU-Undergraduate-201111130
Collection	:	201111130
Source	:	Undergraduate these economic of faculty
Relation COllection	:	Fakultas Ekonomi
COverage	:	Civitas Akademika Universitas Esa Unggul
Right	:	@2015 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