

## SUMMARY

# PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DALAM HUBUNGAN INTERPERSONAL DOKTER - PASIEN DI RUMAH SAKIT

Created by NOOR YULIA

**Subject** : KEPUASAN PASIEN HUBUNGAN INTERPERSONAL  
**Subject Alt** : INTERPERSONAL RUMAH SAKIT  
**Keyword** : Interpersonal, Kualitas Pelayanan Medis, Kepercayaan dan Kepuasan Pasien.

### Description :

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kegiatan pelayanan medis berbasis interpersonal terhadap mutu kualitas pelayanan, kepercayaan dan kepuasan pasien yang datang ke RSIA Tiara. Dari hasil observasi dan data laporan kunjungan pasien semester 1 tahun 2015 kunjungan pasien rawat jalan masih rendah dibanding jumlah tenaga medis yang ada, penelitian ini diharapkan dapat sebagai input dalam perencanaan pengembangan kualitas layanan di rumah sakit Tiara, dan sebagai bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan untuk menyusun strategi kebijakan rumah sakit diwaktu yang akan datang, dengan berfokus pada pengaruh kinerja professional terhadap kualitas pelayanan, layanan medis terhadap kepuasan pasien, serta pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan pasien, pada RS Tiara. Jenis penelitian ini adalah penelitian Kuantitatif, deskriptif dan data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder yang diperoleh melalui studi dokumentasi dan kuesioner yang pengukurannya menggunakan skala likert, diolah secara statistik dengan bantuan software statistic (SPSS 22. dan Lisrel.88.0). Hipotesis dari penelitian ini diuji dengan menggunakan analisis model structural SEM (Structural Equation Modelling). Dimana hasil yang didapat dari penelitian ini menemukan beberapa kesimpulan, diantaranya adalah; pertama, pelayanan medis yang diberikan dengan baik saat pertemuan interpersonal akan mempengaruhi kualitas layanan; kedua, pelayanan medis yang diberikan dengan baik saat pertemuan interpersonal akan mempengaruhi kepuasan pasien, ketiga; kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien dengan baik akan mempengaruhi kepercayaan pasien; keempat, faktor kepercayaan dikalangan para pasien yang tinggi sangat mempengaruhi kepuasan pasien.

Kata Kunci: Interpersonal, Kualitas Pelayanan Medis, Kepercayaan dan Kepuasan Pasien.

**Date Create** : 19/11/2015  
**Type** : Text  
**Format** : Pdf  
**Language** : Indonesian  
**Identifier** : UEU-Master-201301010

**Collection** : 201301010  
**Source** : Undergraduate these Economic of faculty  
**COverage** : Undergraduate these Public Adminstration of faculty  
**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