

ABSTRAK

JOYCE L. NUGRAHA, September 2003. *Pengaruh Persepsi Pasien Tentang Kualitas Pelayanan UGD Rumah Sakit Siloam Gleneagles di Tangerang Terhadap Kepuasan Pasien.* (dibimbing oleh John E.H.J. FoEh).

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui : persepsi pasien tentang kualitas pelayanan UGD Rumah Sakit Siloam Gleneagles, unsur-unsur pelayanan yang belum sesuai dengan harapan pasien di UGD Rumah Sakit Siloam Gleneagles, pengaruh persepsi pasien tentang kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan dan tendensi loyalitas pasien di UGD Rumah Sakit Siloam Gleneagles, faktor-faktor yang mempengaruhi tendensi loyalitas pasien di UGD Rumah Sakit Siloam Gleneagles.

Metoda yang digunakan dalam penelitian ini : analisis deskriptif untuk mengukur persepsi pasien tentang kualitas pelayanan UGD, analisa dengan diagram Kartesius untuk mengetahui bentuk pelayanan yang belum sesuai dengan harapan pasien di UGD Rumah Sakit Siloam Gleneagles, analisa regresi linear sederhana untuk mengetahui pengaruh persepsi pasien tentang kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan dan tendensi loyalitas pasien di UGD Rumah Sakit Siloam Gleneagles, analisis regresi linear berganda untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi tendensi loyalitas pasien UGD Rumah Sakit Siloam Gleneagles.

Hasil penelitian ini menunjukkan : Tingkat persepsi pasien tentang kualitas pelayanan dibandingkan harapan pasien UGD Rumah Sakit Siloam Gleneagles, bentuk pelayanan yang belum sesuai dengan harapan pasien UGD Rumah Sakit Siloam Gleneagles, pengaruh persepsi pasien tentang kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan dan tendensi loyalitas pasien di UGD Rumah Sakit Siloam Gleneagles, faktor-faktor yang mempengaruhi tendensi loyalitas pasien UGD Rumah Sakit Siloam Gleneagles.

Secara disimpulkan bahwa : persepsi pasien tentang kualitas pelayanan masih berada dibawah nilai rata-rata yang diharapkan pasien, unsur-unsur pelayanan yang belum sesuai dengan harapan pasien di UGD Rumah Sakit Siloam Gleneagles adalah prosedur pelayanan tidak berbelit-belit dan petugas memberikan informasi yang jelas, mudah dimengerti. Terdapat pengaruh positif dari persepsi pasien tentang kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan tendensi loyalitas pasien. Faktor-faktor biaya pengobatan dan citra Rumah Sakit Siloam Gleneagles dari sudut pandang pasien mempengaruhi tendensi loyalitas, sedangkan faktor jarak tempat tinggal pasien tidak mempengaruhi tendensi loyalitas pasien UGD Rumah Sakit Siloam Gleneagles.