

## ABSTRAK

Kepuasan pasien adalah pernyataan tentang persepsi pasien terhadap jasa pelayanan kesehatan yang diberikan rumah sakit. Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan, dimana terdapat lima dimensi meliputi *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty*. Semakin berkualitas produk dan jasa yang diberikan, maka kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan semakin tinggi. Bila kepuasan pelanggan semakin tinggi, maka dapat menimbulkan keuntungan bagi badan usaha tersebut. Hasil studi pendahuluan di Morula IVF Tangerang dengan mengambil sampel sebanyak 15 orang pasien yang melakukan registrasi di Morula IVF Tangerang, didapatkan hasil bahwa 20% pasien menyatakan keluhan mengenai kurang tersedianya obat-obatan yang diresepkan dokter, 33,33% pasien menyatakan keluhan mengenai lokasi Morula IVF Tangerang yang tidak strategis dengan kondisi jalanan yang rusak dan 13,33% pasien menyatakan keluhan mengenai waktu tunggu dokter yang lama. Dari faktor-faktor tersebut disebabkan oleh faktor karakteristik pasien itu sendiri dengan rata-rata usia di 20 - 35 tahun, dengan jenis kelamin perempuan, pendidikan Sarjana dan bekerja. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui analisis karakteristik faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien di Morula IVF Tangerang Tahun 2023. Jenis penelitian yang digunakan adalah Jenis penelitian kuantitatif dengan desain study *cross sectional* analitik. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan nonprobability sampling dengan kouta sampling dan besar sampel 68 responden. Pengambilan data menggunakan kuesioner. Analisis data dilakukan menggunakan uji *Chi-Square*. Penelitian ini dilakukan pada bulan Oktober 2022 – Juli 2023. Hasil univariat proporsi tertinggi kepuasan pasien merasa puas sebanyak 36 responden (52,9%), karakteristik individu pada usia dewasa awal sebanyak 41 (60.3%), pendidikan tinggi sebanyak 46 (67.6%), bekerja sebanyak 51 (75%), jenis kelamin perempuan sebanyak 43 (63,2%). Terdapat hubungan antara usia, pendidikan, dan jenis kelamin dengan kepuasan pasien, dan tidak terdapat hubungan pekerjaan dengan kepuasan pasien. Diharapkan dapat meningkatkan kualitas layanan klinik sehingga akan berpengaruh juga dengan kepuasan pasien terhadap kualitas layanan.

**Kata Kunci:** Persepsi Kepuasan Pasien, usia, tingkat pendidikan, pekerjaan, jenis kelamin.

6 Bab, 102 Halaman, 2 Gambar, 9 Tabel, 7 Lampiran

Pustaka: (2006– 2023)

## ABSTRACT

*Patient satisfaction is a statement about the patient's perception of the health services provided by the hospital. Service quality is the level of excellence expected and control over the level of excellence to meet customer desires, where there are five dimensions including Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy. The higher the quality of the products and services provided, the higher the satisfaction felt by customers. When customer satisfaction is higher, it can generate profits for the business entity. The results of a preliminary study at Morula IVF Tangerang by taking a sample of 15 patients who registered at Morula IVF Tangerang, found that 20% of patients complained about the lack of availability of medicines prescribed by doctors, 33.33% of patients expressed complaints about the location of Morula IVF Tangerang is not strategic with damaged road conditions and 13.33% of patients complain about the long waiting time for the doctor. These factors are caused by the patient's own characteristics with an average age of 20-35 years, with female gender, Bachelor's education and work. This study aims to determine the analysis of the characteristics of the factors associated with patient satisfaction at Morula IVF Tangerang in 2023. The type of research used is a quantitative research type with an analytic cross-sectional study design. The sampling technique in this study used nonprobability sampling with quota sampling and a sample size of 68 respondents. Retrieval of data using a questionnaire. Data analysis was performed using the Chi-Square test. This research was conducted in October 2022 – July 2023. The univariate results of the highest proportion of patient satisfaction were 36 respondents (52.9%), individual characteristics in early adulthood were 41 (60.3%), tertiary education were 46 (67.6%) , 51 (75%) worked, 43 (63.2%) female. There is a relationship between age, education, and gender with patient satisfaction, and there is no relationship between work and patient satisfaction. It is expected to improve the quality of clinical services so that it will also affect patient satisfaction with service quality.*

*Keywords:* Perception of Patient Satisfaction, age, education level, occupation, gender.

*6 Chapters, 102 Pages, 2 Figures, 9 Tables, 7 Appendices*

*Libraries: (2006–2023)*