

UNIVERSITAS ESA UNGGUL
FAKULTAS ILMU-ILMU KESEHATAN
PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT
SKRIPSI, JUNI 2015

MIPTAHUL ABIDIN
2010-31-035

**HUBUNGAN TINGKAT PENDIDIKAN PELANGGAN DENGAN KEPUASAN
PELANGGAN DI UNIT RAWAT INAP RSUD TARAKAN JAKARTA**

VI Bab, 57 Halaman, 11 Tabel, 3 Grafik

ABSTRAK

Latar belakang : Pendidikan adalah status resmi tingkat pendidikan terakhir yang ditempuh oleh pasien. semakin tinggi tingkat pendidikan seseorang maka semakin tinggi keinginan dan harapannya, Pasien yang memiliki pendidikan tinggi memiliki pengetahuan tinggi, sehingga cenderung memiliki kebutuhan yang lebih kompleks. Oleh karena itu mereka membutuhkan pelayanan yang lebih lengkap dan berkualitas untuk mendapatkan kepuasan.

Tujuan Penelitian : Mengetahui hubungan antara tingkat pendidikan keluarga pasien dengan kepuasan pelanggan terhadap kinerja pelayanan di unit rawat inap RSUD Tarakan Jakarta.

Metode Penelitian : Jenis penelitian menggunakan cross sectional dan jumlah sampel sebanyak 300 responden secara simple random sampling serta data menggunakan uji spearman rank

Hasil Penelitian : Berdasarkan hasil penelitian ditemukan bahwa sebagian besar responden menyatakan Tidak Puas yakni 57,6%. Hasil uji statistik diketahui bahwa analisis bivariat pada P value hubungan tingkat pendidikan pelanggan dengan kepuasan pelanggan adalah sebesar 0,000, sehingga dengan α (0,05) maka p value lebih kecil dari α (P value = 0,000 < α = 0,05). Kesimpulannya H_0 ditolak, artinya bahwa ada hubungan antara tingkat pendidikan pelanggan dengan kepuasan pelanggan. Namun keeratan hubungannya adalah kuat karena nilai r -0,649. Sedangkan sifat hubungan adalah negatif karena nilai r negatif, berarti semakin tinggi pendidikan pelanggan belum tentu menentukan tingkat kepuasan pelanggan di unit rawat inap RSUD Tarakan.

Kesimpulan : Perlu dilakukan meningkatkan kualitas pelayanan yang dapat memenuhi hadapan pasien.

Kata Kunci : Pendidikan, Pelanggan, Kepuasan

Daftar Pustaka : 58 (1990 – 2014)