

ABSTRAK

Universitas Indonusa Esa Unggul.

Fakultas Kesehatan Masyarakat, Peminatan Manajemen Rumah Sakit.

Skripsi, September 2005

M. Hasan

Hubungan Waktu Tanggap (*Respons Time*) dengan Tingkat Kepuasan Pelanggan pada Pelayanan kesehatan Pra Rumah Sakit di Ambulans Gawat Darurat 118 Jakarta.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan waktu tanggap (*respons time*) dengan kepuasan pelanggan pada pelayanan pra rumah sakit di Yayasan Ambulans Gawat Darurat 118 Jakarta selama tiga bulan. Adapun yang menjadi objek penelitian adalah pelanggan atau keluarga pasien sebanyak 40 responden.

Penelitian ini terdiri atas lima bab yang terdiri atas pendahuluan, kerangka teori dan hipotesis, metodologi penelitian, hasil penelitian, pembahasan, serta kesimpulan dan saran.

Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah metode kuantitatif yang bersifat deskriptif analitik. Penelitian ini dilakukan dengan survey observasi menggunakan instrumen wawancara via telepon kepada beberapa responden dan observasi dengan menyebar kuisioner ke unit-unit di lapangan pemakai jasa pelayanan Ambulans Gawat Darurat 118 Jakarta.

Populasi sampel diambil dari pasien Ambulans Gawat Darurat 118 yang mengalami gangguan *Primary Madevac* dengan jumlah sampel yang digunakan sebanyak 40 responden menggunakan teknik *accidental sampling*. Analisis data dengan menggunakan uji normalitas Lilliefors, sedangkan uji hipotesis dengan menggunakan uji korelasi *Product Moment* Karl Pearson.

Dari hasil perhitungan diperoleh nilai koefisien korelasi antara waktu tanggap dengan kepuasan pelanggan (r_{xy}) sebesar 0,811 yang berarti ada hubungan antara waktu tanggap dengan kepuasan pelanggan dan besarnya kontribusi waktu tanggap terhadap kepuasan pelanggan diperoleh nilai KP sebesar 65,77%, yang berarti kontribusi antara waktu tanggap terhadap besar kecilnya kepuasan pelanggan cukup kuat. Sedangkan untuk uji kebenaran hipotesis menggunakan uji – t diperoleh nilai t_{hitung} (8,545) > t_{tabel} (2,021) maka H_0 berhasil ditolak dan disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara waktu tanggap (*respons time*) dengan kepuasan pelanggan Ambulans Gawat Darurat 118 Jakarta.