

ABSTRAK

ANALISIS PERBEDAAN KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP TERHADAP ATRIBUT JASA RUMAH SAKIT Studi Kasus pada Rumah Sakit Islam Manisrenggo Klaten Jl. Raya Prambanan – Manisrenggo Km. 3 Solodiran Manisrenggo Klaten

**Retno Budiutami
Universitas Sanata Dharma
Yogyakarta
2006**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui : 1). profil pasien rawat inap di Rumah Sakit Islam Manisrenggo Klaten; 2). tingkat kepuasan pasien rawat inap terhadap atribut jasa di Rumah Sakit Islam Manisrenggo Klaten; 3). perbedaan tingkat kepuasan pasien rawat inap terhadap atribut jasa Rumah Sakit Islam Manisrenggo Klaten berdasarkan usia dan tingkat penghasilan.

Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner, wawancara dan dokumentasi. Sampel berjumlah 100. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *purposive sampling*. Penelitian ini menggunakan Analisis Persentase untuk menjawab permasalahan pertama, Analisis Indeks Kepuasan Pelanggan untuk menjawab permasalahan kedua dan Analisis *Chi Square* untuk menjawab permasalahan ketiga.

Hasil analisis data menunjukkan bahwa : 1). sebagian besar pasien Rumah Sakit Islam Manisrenggo Klaten adalah wanita, berusia di atas 50 tahun, berpendidikan terakhir SLTA / Sederajat, memiliki status pekerjaan wiraswasta dan tingkat penghasilan sebulan kurang dari Rp 480.000; 2). pasien merasa puas terhadap atribut jasa Rumah Sakit; 3). tidak ada perbedaan kepuasan pasien rawat inap berdasarkan usia dan tingkat penghasilan.

ABSTRACT

**AN ANALYSIS ON THE DIFFERENTIAL SATISFACTION LEVELS
OF PATIENTS TOWARDS SERVICE ATTRIBUTE
A Case Study at the Hospitals Service Attributes Islamic
Hospital of Manisrenggo Klaten
Jl. Raya Prambanan – Manisrenggo Km. 3 Solodiran Manisrenggo Klaten**

**Retno Budiutami
University of Sanata Dharma
Yogyakarta
2006**

The purposes of this research are to know : 1). the profile of patients at Islamic Hospital of Manisrenggo Klaten; 2). the satisfaction level of patients towards service attributes of Islamic Hospital of Manisrenggo Klaten; 3). the differential satisfaction levels of patients towards service attributes of Islamic Hospital of Manisrenggo Klaten based on age and income level.

The data collection techniques are questionnaire, interview and documentation. The number of sample is 100. The sampling technique used is *Purposive Sampling*. This research uses Percentage Analysis to address the first problem, Index of Customer Satisfaction Analysis to address the second problem and *Chi Square* Analysis to address the third problem.

The results of data analysis show that : 1). majority of the patients at Islamic Hospital of Manisrenggo Klaten are female, above 50 years old, of final education level of SLTA (Secondary High School), are entrepreneur and of income level is less than Rp 480.000 per month; 2). patients are satisfied with the Hospitals service attributes; 3.) there are in significant differences of satisfaction towards based on age and income level.