

ABSTRAK

ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP

Studi Kasus Pada RSUD Wonosari
Gunungkidul

Monika Ratna Dewi
Universitas Sanata Dharma
Yogyakarta
2007

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui karakteristik pasien rawat inap di RSUD Wonosari, Gunungkidul dan mengetahui apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap. Dalam penelitian ini, kualitas layanan yang dimaksud dibedakan menjadi 5, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Penelitian ini akan melihat pengaruh kualitas layanan secara parsial dan simultan terhadap kepuasan pasien rawat inap.

Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, kuesioner dan dokumentasi, yang dilakukan pada bulan April - Mei 2007. Teknik pengambilan sampel yang digunakan *purposive sampling*. Semua data dianalisis dengan Analisis Persentase, Analisis Regresi Linier Berganda, Uji t, Uji F, dan Koefisien Determinasi.

Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa responden pasien rawat inap di RSUD Wonosari, Gunungkidul adalah sama antara yang berjenis kelamin perempuan dan laki-laki, berumur lebih dari 55 tahun, berpendidikan terakhir SLTA /sederajat, bekerja sebagai petani / buruh, dan kualitas layanan (*tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*) secara parsial dan simultan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Wonosari, Gunungkidul.

ABSTRACT

AN ANALYSIS ON THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY TOWARD THE INPATIENT'S SATISFACTION

A Case Study at RSUD Wonosari
Gunungkidul

Monika Ratna Dewi
Sanata Dharma University
Yogyakarta
2007

The aims of this research were to know (1) the inpatient's characteristics at RSUD Wonosari, Gunungkidul and (2) whether or not service quality influenced inpatient's satisfaction. In this research, service quality are divided into five dimensions, they are tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. This research observed service quality influence partially and simultaneously toward inpatient's satisfaction.

The data collection techniques used in the research were interview, questionnaire, and documentation. It was conducted from April – May 2007. The sampling technique used was purposive sampling. All of the data was analyzed using percentage analysis, multiple linear regressions analysis, t-test, F-test and coefficient determination.

The result of the research showed that inpatient's respondent at RSUD Wonosari, Gunungkidul was equal between female and male, aged more than 55 years old, the highest level of education was senior high school or at same level, work as farmer or laborer. The research also found that the service quality (tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy) either partially or simultaneously significantly influenced toward inpatient's satisfaction at RSUD Wonosari, Gunungkidul.