

## **ABSTRAK**

### **ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN SEBAGAI PELANGGAN EKSTERNAL RUMAH SAKIT**

Studi Kasus Pada Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Pertamina Indramayu

**Isabella Hesti Gayatri**  
**Universitas Sanata Dharma**  
**Yogyakarta**  
**2009**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh pelayanan medis, pelayanan klinik, pelayanan farmasi, lingkungan rumah sakit terhadap kepuasan pasien baik secara simultan maupun parsial. Jenis penelitian dalam penelitian ini adalah studi kasus. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien Rumah Sakit Pertamina Indramayu. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *Purposive Sampling*. Penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 100 responden. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan wawancara, observasi dan kuesioner yang dibagikan kepada 100 pasien rawat jalan Rumah Sakit Pertamina Indramayu. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Analisis Regresi Linear Berganda, uji asumsi klasik, uji F dan uji t. Hasil analisis data menunjukkan bahwa: pelayanan medis, pelayanan klinik, pelayanan farmasi, lingkungan rumah sakit secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pasien; pelayanan medis dan lingkungan rumah sakit secara parsial berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien sedangkan pelayanan klinik dan pelayanan farmasi parsial tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien.

Kata Kunci : kepuasan pasien, pelayanan medis, pelayanan klinik, pelayanan farmasi, lingkungan rumah sakit

## **ABSTRACT**

### **AN ANALYSIS ON THE INFLUENCE OF HEALTH SERVICE QUALITY TO THE PATIENT SATISFACTION AS HOSPITAL EXTERNAL CONSUMER**

A Case Study on Out-patient of Pertamina Indramayu Hospital

**Isabella Hesti Gayatri**  
**Sanata Dharma University**  
**Yogyakarta**  
**2009**

Purpose of this study was to figure out; the influence of medical service, clinic service pharmacy service and hospital environment towards the patient satisfaction both simultaneously and partially. Type of research was case study. Population of the research was patient of Pertamina Indramayu. Sample taking technique used was *Purposive Sampling*. This research used sample of 100 respondents. Data collecting techniques in this research were interview, observation, and questionnaire which were given to 100 non hospitalise patient of Pertamina Indramayu Hospital. Data analysis technique which was used in this research was Multiple Linear Regression technique, classic assumption test, F test and t test. The result of data research showed that: medical service, clinic service, pharmacy service and hospital environment simoultaneously had positive towards the patient satisfaction; medical service and hospital environment partially had positive influence towards the patient satisfaction while clinic and pharmacy service partially did not have positive influence towards the patient satisfaction.

Keywords : patient satisfaction, medical sevice, clinic service, pharmacy service, hospital environment