

ABSTRAK

ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN

Studi Kasus Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Elisabeth Ganjuran

Martinus Tarra Wijaya
Universitas Sanata Dharma
Yogyakarta
2013

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan pihak Rumah Sakit Santa Elisabeth Ganjuran terhadap kepuasan pasien rawat jalan. Indikator kualitas layanan yang digunakan adalah keandalan (*reliability*), jaminan (*assurance*), bukti fisik (*tangible*), empati (*empathy*), dan daya tanggap (*responsiveness*).

Penelitian ini dilakukan selama bulan Agustus 2012 di Rumah Sakit Santa Elisabeth Ganjuran Yogyakarta. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner, melakukan observasi, dan wawancara. Populasi dalam penelitian ini adalah para pasien rawat jalan yang pernah berobat minimal 2 kali kunjungan. Jumlah sampel yang diambil sebanyak 100 responden dengan menggunakan metode *purposive sampling*.

Teknik analisis data yang digunakan adalah uji F, uji t, analisis regresi berganda dan analisis prioritas. Penelitian ini menunjukkan bahwa, 1) terdapat pengaruh kualitas layanan secara simultan terhadap kepuasan pasien rawat jalan, dan 2) terdapat pengaruh dari masing – masing indikator kualitas layanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan. Reponden menyatakan jaminan merupakan prioritas tertinggi pada kualitas layanan.

ABSTRACT

THE INFLUENCE OF QUALITY SERVICE TO CUSTOMER SATISFACTION
Case on Saint Elisabeth Hospital, Ganjuran, Yogyakarta

Martinus Tarra Wijaya
Universitas Sanata Dharma
Yogyakarta
2013

The research is aimed to investigate the influence of service quality from St. Elisabeth Hospital Ganjuran, Yogyakarta on the out patients satisfaction. The indicators of service quality are reliability, assurance, tangible, empathy, and responsiveness.

The research was conducted in August 2012 in St. Elisabeth Hospital Ganjuran Yogyakarta. The data was collected by distributing questionnaire, conducting observation, and interview. The population of the study was the out patients who had twice at minimum visited the hospital. The samples are 100 respondents who were picked up by using the method of purposive sampling.

The data analysis tools are F test, t test, multiple regression analysis and the priority analysis. The results show that: 1) the whole service quality indicators simultaneously influence the patients satisfaction, and 2) partially each indicator of service quality influence the out patients satisfaction. The respondents describe that assurance is the most important indicator for service quality.