

## **ABSTRAK**

**Analisis Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Jasa Pelayanan Medis**  
Studi Kasus Pada Rumah Sakit BETHESDA di Jl. Jend. Sudirman No.70 Yogyakarta

MM. Ayu Sulistyasih S  
Universitas Sanata Dharma  
Yogyakarta  
2006

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah pasien rawat inap pada kelas 1, kelas 2, dan kelas 3 merasa puas terhadap jasa pelayanan medis. Dan apakah ada perbedaan kepuasan pasien rawat inap di masing-masing kelas terhadap jasa pelayanan medis dalam dimensi bukti langsung (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*) di Rumah Sakit BETHESDA.

Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, kuesioner, pengamatan, dan riset kepustakaan. Sampel penelitian berjumlah 300 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *purposive sampling*. Untuk menganalisis masalah pertama digunakan analisis Indeks Kepuasan (IKP), sedangkan untuk masalah kedua menggunakan analisis *chi-square* (kai kuadrat).

Dari hasil pengujian IKP dapat diketahui konsumen merasa puas pada masing-masing komponen kualitas jasa pada ketiga jenis kelas yang diteliti. Dan dari pengujian kai kuadrat diketahui terdapat perbedaan kepuasan pasien rawat inap di masing-masing kelas yang signifikan pada dimensi bukti langsung (*tangible*) dan daya tanggap (*responsiveness*), sedangkan pada dimensi keandalan (*reliability*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*) tidak terdapat perbedaan yang signifikan.

## **ABSTRACT**

### **ANALYSIS OF PATIENT SATISFACTION OVERNIGHT TREATMENT TO THE MEDICAL SERVICE**

Case Study in BETHESDA Hospital on Jendral Sudirman Street Number 70 Yogyakarta

MM. Ayu Sulistyasih Santoso  
Sanata Dharma University  
Yogyakarta  
2006

The objectives of this study are to know whether the overnight treatment patient in first, second and third class satisfy with the medical service provided; and to identify whether the satisfaction level of overnight treatment patient differ between class at the dimension of direct proof (tangible), reliability, responsiveness, assurance, and empathy in BETHESDA Hospital in Yogyakarta.

Techniques of collecting data used were in interview, questioner, observation, and literature study. Sample of this research was amount of 300 respondents. Technique of acquiring sample used technique of purposive sampling. For analyzing the first case researcher used analysis of Satisfaction Index (IKP), whereas for the second case, analysis of Chi-Square was applied.

From the result of IKP analysis, it could be known that the consumer satisfy with every component of service quality to those three types of class understudied. And based on Chi-Square test it could be known that there is a difference between overnight treatment patients in 1,2, and third class significantly in the dimension of tangible, and responsiveness, whereas in reliability dimension, assurance, and empathy they perceived eqvae.