

ABSTRAK

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN**

Studi Kasus Pada Unit Rawat Inap Rumah Sakit Sekar Kamulyan Cigugur Kuningan

Sudrajat
Universitas Sanata Dharma
Yogyakarta
2005

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan yang terdiri dari variabel *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*, dan *tangibles* terhadap kepuasan pelanggan pada Rumah Sakit Sekar Kamulyan Cigugur Kuningan.

Jenis penelitian ini adalah penelitian survey. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner, wawancara dan dokumentasi. Sedangkan analisis data yang digunakan adalah analisis kualitatif dan kuantitatif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) secara simultan kualitas layanan yang terdiri dari variabel *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*, dan *tangibles* mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Besarnya pengaruh kelima variabel tersebut terhadap kepuasan pelanggan sebesar 53,7% sedangkan 46,3% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini. (2) ada pengaruh yang signifikan variabel kualitas pelayanan secara bersama-sama terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini ditunjukkan dengan nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($31,473 > 2,3113$) pada taraf signifikansi 5% dan df (5;94). (3) *reliability* mempunyai pengaruh paling besar terhadap kepuasan pelanggan ($\beta_{reliability} = 0,285$, $\rho = 0,000$), dan *responsiveness* mempunyai nilai terbesar kedua ($\beta_{responsiveness} = 0,247$, $\rho = 0,001$) dibandingkan koefisien beta variabel yang lain, yaitu *assurance* ($\beta_{assurance} = 0,213$, $\rho = 0,005$), *emphaty* ($\beta_{emphaty} = 0,217$, $\rho = 0,002$), dan *tangibles* ($\beta_{tangibles} = 0,190$, $\rho = 0,006$).

ABSTRACT

**AN ANALYSIS OF THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY
ON CUSTOMERS' SATISFACTION**

A Case Study on the Hospitalization Section in Sekar Kamulyan Cigugur
Hospital, Kuningan

Sudrajat
Sanata Dharma University
Yogyakarta
2005

This study aims to examine and analyze the influence of service quality comprising reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangibles variables toward customers' satisfaction in Sekar Kamulyan Cigugur Hospital, Kuningan.

The research is a survey study. The methods of data collection are questionnaire, interview, and documentation. To analyze the data, the qualitative and quantitative analysis are adopted.

The result of the research indicates that (1) simultaneously, the service qualities comprising reliability, responsiveness, assurance, empathy and tangibles variables raise a significant influence on the customers' satisfaction. The level of the influence resulted from the five variables on the customers' satisfaction is 53,7%, while the rest of the influence as much as 46,3% is resulted from other variables excluded from this research model. (2) there's significant influence from the five variables in general on the customers' satisfaction. This conclusion is indicated by the value of $F_{count} > F_{table}$ ($31,473 > 2,3113$) by significance level of 5%, and df (5;94). (3) in this case, reliability shows the biggest influence on the customers' satisfaction ($\beta_{reliability} = 0,285$, $\rho = 0,000$), the responsiveness comes as second biggest value ($\beta_{responsiveness} = 0,247$, $\rho = 0,001$), the rest three variables comes with the smaller value; the assurance ($\beta_{assurance} = 0,213$, $\rho = 0,005$), empathy ($\beta_{empathy} = 0,217$, $\rho = 0,002$), and the tangibles ($\beta_{tangibles} = 0,190$, $\rho = 0,006$).