

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN

Stefanus Edwin Widyatmoko

Universitas Sanata Dharma

Yogyakarta

2015

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan secara simultan dan parsial terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit Santa Elisabeth Ganjuran. Jenis penelitian ini adalah studi kuantitatif. Populasinya adalah pasien Rumah Sakit Santa Elisabeth Ganjuran. Jumlah sampel sebanyak 60 pasien. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling*. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah kuisisioner. Uji instrument menggunakan uji validitas dan reliabilitas. Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi berganda untuk menguji hipotesis penelitian. Hasil analisis menunjukkan bahwa : (1) kualitas pelayanan (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy*) secara simultan mempengaruhi kepuasan pasien. (2) *tangible* tidak mempengaruhi kepuasan pasien. (3) *reliability* tidak mempengaruhi kepuasan pasien. (4) *responsiveness* tidak mempengaruhi kepuasan pasien. (5) *assurance* mempengaruhi kepuasan pasien. (6) *empathy* tidak mempengaruhi pasien.

Kata kunci : *kualitas pelayanan*

ABSTRACT

INFLUENCE ON THE SERVICE QUALITY OF PATIENT SATISFACTION

Stefanus Edwin Widyatmoko
Sanata Dharma University
Yogyakarta
2015

This study aimed to analyze the influence of service quality simultaneously and partially on patient satisfaction Saint Elizabeth Ganjuran Hospital. This research is a quantitative study. The population is patient Saint Elizabeth Ganjuran Hospital. The total sample of 60 patients. The sampling technique used was purposive sampling. Data collection techniques used were questionnaires. Test instrument used to test the validity and reliability. The data analysis technique used is multiple regression analysis to test the research hypothesis. The results showed that: (1) quality of service (tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy) simultaneously affect patient satisfaction. (2) Tangible not affect patient satisfaction. (3) does not affect the reliability of patient satisfaction. (4) does not affect the responsiveness of patient satisfaction. (5) assurance affect patient satisfaction. (6) does not affect the patient's empathy.

The keywords: quality of service