

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PASIEN RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT PKU MUHAMMADIYAH
SURAKARTA**

Yola Nandasari Hasanudin
yola.nandasari13@gmail.com

ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas terhadap pelayanan di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surakarta. Penelitian ini dilaksanakan dengan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data pokok. Dalam penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 100 pasien. Teknik analisis dalam penelitian ini terdiri dari uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik, uji linier berganda, uji t, uji F dan uji R² (koefisien determinasi). Hasil uji regresi linier berganda dapat diketahui bahwa bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien pasien rawat inap RS PKU Muhammadiyah Surakarta. Hasil uji t dapat diketahui bahwa bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien pasien rawat inap RS PKU Muhammadiyah Surakarta. Hasil uji F dapat diketahui bahwa bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien pasien rawat inap RS PKU Muhammadiyah Surakarta. Hasil uji R² (koefisien determinasi) diperoleh nilai adjusted R² sebesar 0,311 yang artinya variabel pengaruh bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien pasien rawat inap RS PKU Muhammadiyah Surakarta mampu dijelaskan sebesar 31,1%. Sedangkan sisanya 68,9% lainnya tidak dijelaskan dalam penelitian ini misalnya karakteristik pasien, kepedulian, kinerja layanan kesehatan.

Kata Kunci : *bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati*

ABSTRACT

THE EFFECT OF SERVICE QUALITY ON INPATIENTS IN PKU MUHAMMADIYAH HOSPITAL SURAKARTA

Yola Nandasari Hasanudin

2012 512 966

Yola.nandasari13@gmail.com

This study aims to determine the level of appropriateness between the expectations of hospitalized patients and the quality of service at PKU Muhammadiyah Hospital Surakarta. This research was carried out using a questionnaire as a primary data collection tool. In this study used a sample of 100 patients. The analysis technique in this study consisted of validity and reliability tests, classical assimilation tests, multiple linear tests, t tests, F tests and R2 tests (coefficient of determination). The results of multiple linear regression tests can be seen that physical evidence, reliability, responsiveness, assurance, empathy have a positive effect on patient satisfaction in PKU Muhammadiyah Hospital Surakarta. T test results can be seen that physical evidence, reliability, responsiveness, assurance, empathy have a significant effect on patient satisfaction in PKU Muhammadiyah Hospital Surakarta. F test results can be seen that physical evidence, reliability, responsiveness, assurance, empathy have a significant effect on patient satisfaction in PKU Muhammadiyah Hospital Surakarta. The R2 (coefficient of determination) test results obtained adjusted R2 value of 0.311, which means the variable influence of physical evidence, reliability, responsiveness, assurance, empathy has a significant effect on patient satisfaction in PKU Muhammadiyah Hospital Surakarta able to be explained by 31.1%. While the remaining 68.9% were not explained in this study, for example patient characteristics, care, health service performance.

Keywords: Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy