

## INTISARI

**UTAMI, E.F, 2015, ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PENANGANAN KELUHAN PASIEN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI RSUD DR. MOEWARDI SURAKARTA TAHUN 2015, TESIS, FAKULTAS FARMASI, UNIVERSITAS SETIA BUDI, SURAKARTA.**

Kemampuan rumah sakit dalam memenuhi kebutuhan pasien dapat diukur dari tingkat kepuasan pasien. Pada umumnya pasien yang merasa tidak puas akan mengajukan komplain pada pihak rumah sakit. Komplain yang tidak segera ditangani akan mengakibatkan menurunnya kepuasan pasien terhadap kapabilitas pelayanan kesehatan di rumah sakit tersebut. Penelitian ini membahas keterkaitan antara kualitas pelayanan, penanganan keluhan pasien dan kepuasan pasien. Tujuan penelitian ini untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien dan pengaruh penanganan keluhan pasien terhadap kepuasan pasien.

Penelitian ini menggunakan angket yang dibagikan secara langsung kepada pasien rawat jalan dan rawat inap sebanyak 180 responden. Pengambilan sampel pada penelitian ini dengan metode *Nonprobability Sampling* dengan teknik *purposive sampling*. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda untuk mengetahui pengaruh variabel kualitas pelayanan dan penanganan keluhan terhadap kepuasan pasien di RSUD Dr. Moewardi Surakarta.

Hasil analisis menunjukkan bahwa antara variabel kualitas pelayanan dan penanganan keluhan mempunyai pengaruh yang positif signifikan terhadap variabel kepuasan pasien, baik secara individu maupun bersama. Besarnya Adjusted R Square adalah 0,398. Hal ini berarti bahwa 39,8% variasi kepuasan pasien dapat dijelaskan oleh kedua variabel bebas kualitas pelayanan dan penanganan keluhan. Sedangkan sisanya dijelaskan oleh variabel-variabel lain di luar penelitian ini.

---

Kata kunci: kualitas pelayanan, penanganan keluhan pasien, kepuasan pasien, regresi linier.

## **ABSTRACT**

**UTAMI, E.F., 2015, ANALYSIS EFFECT OF SERVICE QUALITY AND COMPLAINTS HANDLING PATIENT TO PATIENT SATISFACTION IN RSUD DR. MOEWARDI SURAKARTA 2015, THESIS, FACULTY OF PHARMACY, UNIVERSITY OF SETIA BUDI, SURAKARTA.**

The ability of hospitals to fulfill patients needs can be measured from the level of patient satisfaction. In general, patients who are dissatisfied will submit a complaint to the hospital. Complaints are not treated immediately will result in reduced patient satisfaction with health care capabilities at the hospital. This study discusses the relationship between service quality, the handling of patient complaints and patient satisfaction. The purpose of this study was to analyze the effect of service quality on patient satisfaction and patient complaints handling influence on patient satisfaction.

This study used a questionnaire which was distributed directly to outpatient and inpatient care as much as 180 respondents. Sampling in this study with Nonprobability Sampling method with purposive sampling technique. Data from respondents of the questionnaire distributed in the form of scores using a Likert scale. Data analysis technique used is multiple linear regression analysis to determine the influence of the variable quality of services and complaints handling to the satisfaction of outpatients at Moewardi's Hospital.

The analysis showed that the variable quality of service and complaints handling have a significant positive effect on customer satisfaction variables, both individually and together. The amount of Adjusted R Square is 0.398. This means that 39.8% variation in customer satisfaction can be explained by the three independent variables of service quality and complaints handling. While the rest can be explained by other variables outside of the study

---

Keywords: quality of service, the handling of patient complaints, patient satisfaction, linear regression.