

## INTISARI

**SUSANTI, E., 2014, PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI UDPF REGULER INSTALASI FARMASI RSUD Dr. MOEWARDI TAHUN 2014, SKRIPSI, FAKULTAS FARMASI, UNIVERSITAS SETIA BUDI, SURAKARTA.**

Lajunya pertumbuhan ekonomi dan tingkat pendidikan masyarakat yang semakin baik menyebabkan masyarakat lebih selektif memilih jasa pelayanan medis yang akan dimanfaatkan guna meningkatkan kualitas hidupnya. Oleh karena itu, UDPF dituntut untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan sehingga kepuasan pasien dapat terpenuhi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh dimensi *Tangible*, *Reliability*, *Resposiveness*, *Assurance*, *Emphaty* dan *Price* pada kepuasan pasien.

Penelitian ini merupakan penelitian survey dengan menggunakan kuesioner dengan pengambilan sampel sebanyak 322 responden. Data yang diperoleh dengan menggunakan metode servqual (*Service Quality*) untuk mengetahui apakah terdapat perbedaan antara tingkat kualitas pelayanan yang didapatkan terhadap tingkat kualitas yang diharapkan pasien di UDPF Reguler Instalasi Farmasi. Uji Regresi Linier untuk mengetahui apakah dimensi-dimensi kualitas berpengaruh secara signifikan antara dimensi kualitas (*Tangible*, *Reliability*, *Resposiveness*, *Assurance*, *Emphaty* dan *Price*) pada kepuasan pasien di UDPF Reguler Instalasi Farmasi.

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh kesimpulan bahwa dimensi kualitas pelayanan *Tangible*, *Reliability*, *Resposiveness*, *Assurance*, *Emphaty* dan *Price* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien sebesar 38,6% sedangkan 61,4% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diketahui diluar penelitian. Dimensi Assurance memberikan pengaruh paling besar terhadap kepuasan pasien di UDPF Reguler Instalasi Farmasi dengan koefisien korelasi sebesar 0,587.

---

**Kata kunci : Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien**

## **ABSTRACT**

**SUSANTI, E., 2014, EFFECT ON THE QUALITY OF SATISFACTION IN OUTPATIENT PHARMACY INSTALLATION UDPF REGULAR RSUD Dr. MOEWARDI YEAR 2014, SKRIPSI, FACULTY OF PHARMACY, UNIVERSITY SETIA BUDI, SURAKARTA.**

The pace of economic growth and the level of public education led to an increasingly better society more selective in choosing medical services that will be used to improve the quality of life. Therefore, UDPF required to improve the quality of services provided to the satisfaction of the patient are met. This study aims to determine how much influence the dimensions Tangible, Reliability, Resposiveness, Assurance, Empathy and Price on patient satisfaction.

This study is a survey using questionnaires penelitian by taking a sample of 322 respondents. Data obtained by using servqual (Service Quality) to determine whether there is a difference between the level of service quality obtained on the expected level of quality patient in UDPF Regular pharmacy installation. Linear Regression Test to determine whether the quality dimensions significantly affect the quality dimensions (Tangible, Reliability, Resposiveness, Assurance, Empathy and Price) on patient satisfaction in UDPF Regular pharmacy installation.

Based on the results we concluded that the tangible dimensions of service quality Tangible, Reliability, Resposiveness, Assurance, and Price Emphaty significantly influence patient satisfaction by 38,6% while 61,4% is influenced by other factors that are not known outside of research. Assurance dimension gives the most impact on patient satisfaction in UDPF Regular Pharmacy with a correlation coefficient of 0.587.

---

**Keywords: Quality of Service Against Patient Satisfaction**