

INTISARI

PUTRI, SEPTIANA. 2014. ANALISIS PENGARUH PELAYANAN RUMAH SAKIT TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT NIRMALA SURI SUKOHARJO. PROGRAM STUDI D-IV ANALIS KESEHATAN. FAKULTAS ILMU KESEHATAN UNIVERSITAS SETIA BUDI SURAKARTA.

Kepuasan merupakan pernyataan psikologi yang dihasilkan dari terpenuhi atau tidaknya harapan dengan pelayanan yang diterima secara nyata. Tujuan penelitian ini yaitu untuk menguji adakah pengaruh dari 8 dimensi pelayanan rumah sakit ini terhadap kepuasan pasien.

Penelitian ini menggunakan metode purposive sampling. Penelitian dilakukan di Rumah Sakit Nirmala Suri Sukoharjo bulan Juli 2014. Sampel pada penelitian kali ini adalah pasien rawat inap di Rumah Sakit Nirmala Suri Sukoharjo yaitu sebanyak 160 responden. Persyaratan analisis dalam penelitian ini adalah asumsi klasik meliputi uji normalitas, uji heterokedastisitas, uji multikolinearitas dan uji auto korelasi. Teknik analisa data dalam penelitian ini menggunakan regresi linear berganda.

Hasil pengujian menunjukkan H_3 terdukung, sedangkan H_1 , H_2 , H_4 , H_5 , H_6 , H_7 dan H_8 tidak terdukung. Pengujian koefisien determinasi (R^2) sebesar 37,2% artinya kepuasan pasien rawat inap di RSNS ditentukan oleh variabel independent dalam penelitian ini, sedangkan 62,8% ditentukan oleh faktor-faktor lain yang belum diketahui karena tidak dilakukan penelitian lebih lanjut.

Kata kunci : kepuasan pasien rawat inap, analisis kepuasan, indikator pelayanan rumah sakit

ABSTRACT

PUTRI, SEPTIANA. 2014. ANALYSIS OF THE INFLUENCE OF HOSPITAL SERVICES AGAINST COMPLACENCE PATIENTS HOSPITALIZED IN THE HOSPITAL NIRMALA SURI SUKOHARJO. D-IV STUDY PROGRAM ANALYST HEALTH. THE FACULTY OF HEALTH SCIENCES UNIVERSITY OF SETIA BUDI SURAKARTA.

Satisfaction is a psychology resulting from the declaration are met or whether the received service, hopes for real. The purpose of this research is to examine the influence of eight dimensions is a ministry of the hospital to the patient's satisfaction.

This research using methods purposive sampling. Research is done in the hospital nirmala suri sukoharjo july 2014. Samples to research this time was hospitalized patients in the hospital nirmala suri sukoharjo namely about 160 respondents. Requirements analysis in this research is assuming classical covering test normality, test heterokedastisitas, test and test multikolinearitas auto correlation. Technical data analysis in research is using linear regression of multiple.

The test results showed a supported, while h_3 ; h_1 , h_2 , h_4 , h_5 , h_6 , h_7 and h_8 are not supported. Testing the coefficient of determination (r^2) of 37,2% means the satisfaction of inpatients in independent variable is determined by the rsns in this research, whereas 62,8% is determined by other factors not yet known because it was not done further research.

Key words: inpatient satisfaction, satisfaction, service indicators analysis of hospital