

INTISARI

SETYORINI, L., 2012, ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI INSTALASI FARMASI RUMAH SAKIT UMUM (RSU) HAJI SURABAYA TAHUN 2012, SKRIPSI, FAKULTAS FARMASI, UNIVERSITAS SETIA BUDI, SURAKARTA.

Instalasi farmasi merupakan bagian dari rumah sakit yang bertugas menyelenggarakan, mengkoordinasikan, mengatur dan mengawasi seluruh kegiatan pelayanan serta melaksanakan pembinaan teknis kefarmasian di Rumah Sakit. Pelayanan kefarmasian dengan demikian menjadi bagian tidak terpisahkan dari layanan Rumah Sakit yang menaunginya. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk melakukan analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen yang menggunakan layanan farmasi di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Daerah Haji Surabaya.

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan kuisisioner yang disebarakan secara *purposive sampling* kepada 395 responden menggunakan lima variabel bebas yaitu kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik serta satu variabel tergantung yaitu kepuasan konsumen. Data yang diperoleh dianalisis dengan metode regresi linier sederhana dan regresi linier berganda.

Hasil penelitian menunjukkan variabel kehandalan dengan korelasi sedang dan daya tanggap, jaminan, empati, serta bukti fisik berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen rawat jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Haji Surabaya dengan korelasi kuat. Korelasi dalam kepuasan konsumen dapat dijelaskan dalam variabel kehandalan daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik sebesar 78,4%, sisanya 21.6% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak terakomodasi dalam model (gangguan error) .

Kata Kunci: Kualitas layanan, kepuasan pasien, Instalasi Farmasi Rumah Sakit Haji Surabaya.

ABSTRACT

SETYORINI, L, 2012, THE INFLUENCE ANALYSIS OF SERVICE QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION IN PHARMACEUTICAL PLANT GENERAL OF HAJI SURABAYA HOSPITAL IN 2012, THESIS, FACULTY, OF PHARMACY SETIA BUDI UNIVERSITY, SURAKARTA.

Pharmacy is part of the hospital in charge of organizing, coordinating, organizing and overseeing all activities of the service as well as carry out technical development kefarmasiaan Hospital. Pharmacy services is thus an integral part of the services the shelter's Hospital. The purpose of this study was to analyze the effect of service quality on customer satisfaction using impropriety pharmacy Pharmacy Regional Hospital Haji Surabaya.

The study was conducted using a questionnaire distributed to 395 respondents purposive sampling using five variables, namely reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangibles and the dependent variable is customer satisfaction. The data obtained were analyzed with simple linear regression and multiple linear regression.

The results showed moderate correlation with variable reliability and responsiveness, assurance, empathy, and tangibles significantly influence consumer satisfaction outpatient Hospital Pharmacy Haji Surabaya with strong correlation. Correlation in customer satisfaction can be explained in the reliability variable responsiveness, assurance, empathy, and tangibles at 78.4%, the remaining 21.6% is influenced by other variables that are not accommodated in the model (interference error).

Keywords: Quality of service, patient satisfaction, Hospital Pharmacy Haji Surabaya.