

INTISARI

AMBARSARI, D. 2018, ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI APOTEK SURAKARTA FARMA, SKRIPSI, FAKULTAS FARMASI, UNIVERSITAS SETIA BUDI, SURAKARTA.

Kepuasan pasien dalam menggunakan jasa apotek merupakan cerminan hasil dari mutu pelayanan kesehatan yang diberikan di apotek. Penelitian ini mempunyai tujuan untuk dapat mengetahui seberapa besar pengaruh dari dimensi kualitas pelayanan meliputi Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan Kualitas, dan Empati terhadap kepuasan pasien.

Penelitian ini menggunakan kuisioner sebagai alat dengan jumlah sampel sebanyak 260 responden. Data dikumpulkan secara *cross sectional* dan teknik pengambilan sampel dilakukan dengan *sampling purposive*. Data dari korelasi antara variabel bebas (bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan kualitas, dan empati) dengan variabel tergantung (kepuasan pasien) dianalisis dengan regresi linier sederhana dan regresi linier berganda.

Berdasarkan dari hasil penelitian yang telah dilakukan didapat kesimpulan bahwa secara parsial variabel Keandalan, Jaminan Kualitas, dan Empati berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien. Secara simultan variabel Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan Kualitas, dan Empati berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasn pasien. Perhitungan analisis determinasi yang dilihat dari nilai *Adjusted R Square* dengan nilai sebesar 56,9% yang menunjukkan bahwa kepuasan pasien ditentukan oleh variabel Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan Kualitas, dan Empati.

Kata kunci : kualitas pelayanan, kepuasan pasien

ABSTRACT

AMBARSARI, D. 2018, ANALYSIS OF THE EFFECT OF SERVICE QUALITY ON PATIENT SATISFACTION IN SURAKARTA FARMA, SKRIPSI, FACULTY OF PHARMACY, SETIA BUDI UNIVERSITY, SURAKARTA.

Patient satisfaction in using the pharmacy services is a reflection of the results of the quality of health services provided at the pharmacy. This study aims to determine how much influence the dimensions of service quality include *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy* to patient satisfaction.

This study used a questionnaire as a tool with a total sample of 260 respondents. Data was collected by cross sectional and the sampling technique was done by purposive sampling. Data from correlations between independent variables (*Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy*) with dependent variables (patient satisfaction) were analyzed by simple linear regression and multiple linear regression.

Based on the results of the research that has been done, it can be concluded that partially the variables Reliability, Quality Assurance, and Empathy significantly influence patient satisfaction. Simultaneously the variables of Physical Evidence, Reliability, Responsiveness, Quality Assurance, and Empathy significantly influence patient satisfaction. Calculation of determination analysis which is seen from the value of Adjusted R Square with a value of 56.9% which shows that patient satisfaction is determined by variables *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy*.

Keywords: quality care, patient satisfaction