

INTISARI

ERLINAWATI, R., 2016, PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI APOTEK KRANGGAN KECAMATAN WIROSARI KABUPATEN GROBOGAN TAHUN 2016, SKRIPSI, FAKULTAS FARMASI, UNIVERSITAS SETIA BUDI, SURAKARTA.

Era globalisasi yang meningkat dengan cepat membuat masyarakat menjadi lebih selektif saat menggunakan jasa pelayanan, terutama tentang pelayanan kesehatan. Besarnya persaingan di dunia jasa bahkan dalam bidang kesehatan membuat Apotek dituntut untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan sehingga dapat memenuhi kepuasan pasien. Penelitian kali ini mempunyai tujuan untuk dapat mengetahui seberapa besar pengaruh dari dimensi kualitas pelayanan meliputi *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy* terhadap kepuasan pasien.

Penelitian ini menggunakan kuisioner sebagai alat dengan jumlah sampel sebanyak 313 responden. Data dikumpulkan secara *cross sectional* dan teknik pengambilan sampel dilakukan dengan *sampling purposive* untuk dapat mengetahui perbedaan antara tingkat kualitas pelayanan yang diharapkan dengan kualitas pelayanan yang diterima oleh pasien di Apotek Kranggan Kecamatan Wirosari.

Berdasarkan dari hasil penelitian yang telah dilakukan didapat kesimpulan bahwa secara parsial variabel *Reliability*, *Assurance*, dan *Empathy* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien. Secara simultan variabel *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Empathy* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien. Perhitungan analisis determinasi yang dilihat dari nilai *Adjusted R Square* dengan nilai sebesar 57,3% yang menunjukkan bahwa kepuasan pasien ditentukan oleh variabel *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*.

Kata kunci : kualitas pelayanan, kepuasan pasien

ABSTRACT

ERLINAWATI, R., 2016, EFFECT OF THE QUALITY OF PATIENT SATISFACTION IN PHARMACIES KRANGGAN DISTRICT OF WIROSARI REGENCY OF GROBOGAN YEAR 2016, SKRIPSI, FACULTY OF PHARMACY, UNIVERSITY OF SETIA BUDI, SURAKARTA.

The era of globalization is increasing rapidly that make people become more selective when using services, especially on health services. The amount of competition in the world especially in the field of health services even made pharmacy is required to be able to improve the quality of service to meet patient satisfaction. The aim of this study is to be able to know how big the influence of service quality dimensions include *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, and *Empathy* to patient satisfaction.

The present of this study is research using questionnaires as a tool with total sample of 313 respondents. Data collected by cross sectional and sampling technique is done by purposive sampling to be able to know the differences between the expected level of service quality with the quality of care received by patients at pharmacies Kranggan District of Wirosari.

Based on the results of this research can be concluded that in partial Reliability, Assurance, and Empathy significantly influence patient satisfaction. Simultaneously variable Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance and Empathy significantly influence the satisfaction of patients. The calculations of determination analysis are seen from the value of *Adjusted R Square* with among value of 57.3% which showed that patient satisfaction is determined by variable *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, and *Empathy*.

Keywords: quality care, patient satisfaction