

INTISARI

IMELDA, 2015, ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PENANGANAN KELUHAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI RSU ANUTAPURA TAHUN 2015, TESIS, FAKULTAS FARMASI, UNIVERSITAS SETIA BUDI, SURAKARTA.

Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan untuk memenuhi keinginan pelanggan, jika pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas yang memuaskan. Namun, jika pelayanan yang diterima atau dirasakan tidak sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk. Tujuan penelitian ini adalah untuk menghubungkan dimensi kualitas pelayanan dan penanganan keluhan terhadap kepuasan pasien rawat inap dan rawat jalan di RSU Anutapura Palu.

Dalam penelitian ini bersifat asosiatif yang dimaksudkan untuk mengevaluasi hubungan antara dua variabel atau lebih. Jumlah sampel yang diambil sebanyak 200 orang pasien rawat jalan dan rawat inap. Data yang diperoleh dalam penelitian ini bersifat kuantitatif yang dikumpulkan dengan cara *purposive sampling* menggunakan alat peneliti berupa kuisioner. Data dianalisis dengan menggunakan program *SPSS for windows version 17*, dan Analisis Regresi Berganda.

Hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa dimensi kualitas pelayanan (*Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Emphaty*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien dengan nilai signifikan $p < 0,05$, penanganan keluhan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien dengan nilai signifikan 0,000, dan dimensi kualitas pelayanan dan penanganan keluhan mempunyai pengaruh yang signifikan secara bersama-sama terhadap kepuasan pasien dengan nilai signifikan $p < 0,05$.

Kata Kunci : dimensi kualitas pelayanan, penanganan keluhan, kepuasan pasien, RSU Anutapura Palu.

ABSTRACT

IMELDA, 2015 ANALYSIS OF SERVICE QUALITY AND COMPLAINTS HANDLING OF PATIEN SATISFACTION IN RSU ANUTAPURA PALU 2015, THESIS, FACULTY OF PHARMACY, SETIA BUDI UNIVERSITY, SURAKARTA.

Quality of service is the level of excellence to meet the customer, if the service received or perceived as expected, then the quality of service perceived as satisfactory quality. However, if the service received or perceived not as expected, then the perceived poor quality of service. The purpose of this study was to connect the dimensions of service quality and complaint handling satisfaction of inpatients and outpatients in RSU Anutapura Palu.

In this study is intended to evaluate the associative relationship between two or more variables. The number of samples taken as many as 200 outpatient and inpatient. Data obtained in this research is quantitative collected by purposive sampling using research tools such as questionnaires. Data were analyzed using SPSS for Windows version 17, and Multiple Regression Analysis.

The results of the study can be concluded that the service quality dimensions (*Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Emphaty*) significantly affects patients satisfaction with the significant value of $p < 0.05$, complain handling significant effect on patients satisfaction with the significant value 0.000, and the dimensions of service quality and complain handling have significant influence jointly on patient's satisfaction with the significant value of $p < 0.05$.

Keywords : dimensions of service quality, complain handling, patient satisfaction, RSU Anutapura Palu.