

ABSTRAK

Putri Handayani Br Nst 71200312103 Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Di RSIA Artha Mahindrus. Dibimbing oleh: Hj. Sri Elny, SE., MM sebagai Pembimbing I dan Lusi Elviani Rangkuti, SE., M.Si sebagai Pembimbing II, Skripsi 2024

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator keberhasilan pelayanan kesehatan yang semakin banyak digunakan sebagai alat ukur yang dipercaya untuk menilai keberhasilan penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang baik dan pada akhirnya meningkatkan kesehatan masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas yang diberikan terhadap kepuasan pelanggan RSIA Artha Mahindrus Medan. Populasi sampel pada penelitian adalah pasien pada RSIA Artha Mahindrus Medan. Metode penentuan sampel menggunakan metode slovin dengan total sampel 110 orang. Teknik analisa data dilakukan dengan menggunakan analisa regresi linier berganda menggunakan aplikasi SPSS. Instrumen penelitian yang digunakan pada penelitian menggunakan kuesioner yang berisikan sejumlah pertanyaan. Pengujian instrument didapatkan kuesiner valid dan reliabel untuk digunakan sebagai alat uji pada penelitian Hasil penelitian menunjukkan variabel kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Hasil uji koefisien determinasi didapatkan sebesar 48,5% kepuasan konsumen dipengaruhi oleh kualitas pelayanan dan fasilitas.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Kepuasan Konsumen, Rumah Sakit

ABSTRACT

Putri Handayani Br Nst 71200312103 The Influence of Service Quality and Facilities on Customer Satisfaction at RSIA Artha Mahindrus, Supervised by: Hj. Sri Elny, SE., MM as a Supervisor and Lusi Elviani Rangkuti, SE., M.Si as a Co-Supervisor, Undergraduate Thesis 2024

Patient satisfaction is an indicator of the success of health services, and it is increasingly being used as a reliable measuring tool to assess the success of providing good health services and ultimately improving public health. This research aims to determine the influence of the quality of service and facilities provided on customer satisfaction at RSIA Artha Mahindrus Medan. The sample population in the study were patients at RSIA Artha. Mahindrus Medan. The sampling method used the Slovin method with a total sample of 110 people. The data analysis technique was carried out using multiple linear regression analysis using the SPSS application. The research instrument used in the study was a questionnaire, which contained a number of questions. It was found that the questionnaire was valid and reliable for use as a test tool in research. The results of the study showed that the variables of service quality and facilities had a positive and significant effect on patient satisfaction. The coefficient of determination test results showed that the quality of service and facilities influenced 48.5% of consumer satisfaction.

Keyword: Quality Of Services, Facilities, Customer Satisfaction, Hospital