

Tipe Koleksi: UHAMKA - Skripsi FIKES

## HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI RUMAH SAKIT IBU DAN ANAK (RSIA) SAMMARIE BASRA TAHUN 2020

KRIS FEBYTA AULIA

Deskripsi Lengkap: <http://lib.uhamka.ac.id/detail.jsp?id=75734&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Kualitas pelayanan dapat dijadikan sebagai indikator untuk mengukur kepuasan pelanggan. Kepuasan dinilai dari pelayanan, suatu pelayanan dikatakan baik oleh pasien apabila kenyataan sesuai dengan apa yang diharapkan. Oleh karenanya penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di RSIA samMarie basra tahun 2020. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan rancangan penelitian menggunakan desain cross sectional. Populasi dalam penelitian ini adalah semua pasien rawat inap dan rawat jalan poli anak. Sampel penelitian ini diperoleh dengan menggunakan teknik Accidental Sampling. Penelitian dilakukan dengan menggunakan kuesioner dengan menentukan lamanya waktu pengumpulan data yaitu 1 bulan. Analisis data yang dilakukan adalah analisis univariat dan analisis bivariat dengan menggunakan uji korelasi spearman. Hasil Univariat menunjukkan kepuasan pelanggan, pasien merasa puas (58,4%), kualitas pelayanan dalam dimensi reliability (kehandalan) cukup baik (61,6%), kualitas pelayanan dalam dimensi responsiveness (daya tanggap) cukup baik (53,0%), kualitas pelayanan dalam dimensi assurance (jaminan) cukup baik (55,7%), kualitas pelayanan dalam dimensi empathy (empati) baik (55,7%), kualitas pelayanan dalam dimensi tangible (bukti langsung) cukup baik (62,2%). Hasil analisis bivariat menunjukkan terdapat hubungan yang signifikan kualitas pelayanan dimensi reliability (Kehandalan) pvalue 0,031 (&#8804; 0,05), Responsiveness (daya tanggap) pvalue 0,028 (&#8804; 0,05), Assurance (jaminan) pvalue 0,022 028 (&#8804; 0,05), Tangible (Bukti Langsung) pvalue 0,041 (&#8804; 0,05) terhadap kepuasan pelanggan.