

Universitas Ngudi Waluyo
Program Studi S1 Farmasi, Fakultas Kesehatan
Skripsi, Juni 2021
Syifaul Maula
050117A104

Kajian Pengaruh Kualitas Pelayanan Secara Umum Terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit di Palembang
(105 halaman + 2 gambar + 8 tabel + 5 lampiran)

ABSTRAK

Latar Belakang: Rumah Sakit menjadi tempat rujukan pelayanan kesehatan , pada mutu pelayanan kesehatan secara umum dapat dipengaruhi oleh mutu kualitas dari rumah sakit tersebut,karenannya kepuasan pasien merupakan hal yang penting diperhatikan oleh penyedia jasa pelayanan. Tujuan penelitian ini adalah mengkaji pengaruh kualitas pelayanan secara umum terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit di Palembang

Metode : Pada penelitian ini menggunakan metode literatur review artikel. Dimana dalam artikel menggunakan design *cross sectional* yaitu studi yang mempelajari dinamika korelasi antara faktor-faktor risiko dengan efek melalui pendekatan, observasional maupun pengumpulan data, serta metode *assosiatif* guna untuk mengetahui variabel bebas dan terikat menggunakan hasil hipotesis

Hasil Penelitian : Hasil dari jurnal pertama yang menyimpulkan uji koefisien determinasi sebesar 0,132, uji koefisien determinasi pada jurnal kedua 0,752, uji Tvalue pada jurnal ketiga sebesar 6,77 dan hasil pelayanan baik pada uji chi square jurnal keempat $<0,05$ dan hasil uji chi square jurnal internasional $<0,05$

Kesimpulan : Kualitas pelayanan di rumah sakit meliputi reliability, responsiveness, tangible, empathy, assurance serta pelayanan yang baik, memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Palembang

Kata Kunci : Kualitas pelayanan, Kepuasan pasien, Rumah Sakit

Kepustakaan : 12 (2012 – 2018)



Ngudi Waluyo University
S1 Pharmacy Study Program, Faculty of Health
Final Project, Juni 2021
Syifaul Maula
050117A104

Study of the Effect of Pharmaceutical of Service Quality in General on Hospital Patient Satisfaction in Palembang

(105 pages + 2 pictures + 8 tables + 5 attachments)

ABSTRACT

Background : The hospital is a referral place for health services, the quality of health service in general can be influenced by the quality of the hospital, therefore patient satisfaction is an important thing to be considered by service providers. Objective this study is to examine the effect of service quality in general on patient satisfaction in hospitals in Palembang

Methods : In this study, the literature review method was used. Where in the article uses a cross-sectional design, namely a study that studies the dynamics of the correlation between risk factors and effects through approaches, observations and data collections, as well as associative methods in order to determine the independent and dependent variables using the result of the hypothesis.

Results : The results from the first journal that concluded the coefficient of determination test was 0.132, the coefficient of determination test in the second journal was 0.752, the T-value test in the third journal was 6.77 and the service results were good in the chi square test of the fourth journal <0.05 and the results of the test chi square <0.05

Conclusion : The quality of service at the hospital, including reliability, responsiveness, tangible, empathy, assurance and good service, has a significant influence on patient satisfaction at the Palembang Hospital

Keywords : Quality of service, Patient satisfaction, Hospital

