

RINGKASAN

BUDI IRIANTO, Program Studi Magister Manajemen, Program Pascasarjana Universitas Jenderal Soedirman, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien di RSUD Permata Medika Kebumen. Ketua: Dr. Pramono Hari Adi.,MS. Anggota: Istiqomah, SE, M.Sc, Ph.D.

Rumah sakit sebagai tempat pelayanan kesehatan harus didukung kelengkapan dan kenyamanan pelayanan. Rumah sakit umumnya menawarkan keragaman pelayanan kesehatan secara luas yaitu layanan perawatan medis, pengujian terhadap sebab sakit dan menyediakan pengobatan yang sesuai, perawatan atau melakukan prosedur pembedahan untuk menangani masalah kesehatan, kecelakaan dan gawat yaitu perawatan korban kecelakaan / individu yang memerlukan perawatan segera. Rumah Sakit Umum Permata Medika Kebumen (RSPM) yang berlokasi di Jalan Indrakila Nomor 17 Kebumen mulai beroperasi pada tanggal 15 Maret 2010 sesuai Izin Operasional Sementara No. 503/145/KEP/2010, dan hingga saat ini RSPM masih dalam tahap perkembangan yaitu RSPM akan menambah jumlah pelayanan. Hasil survey pelayanan di RSUD Permata Medika Kebumen masih ada beberapa pelayanan yang dianggap kurang memuaskan oleh pasien yaitu pelayanan dokter 1,4%, pelayanan keperawatan 1,4%, sarana dan prasarana 1,3%. Penelitian ini dilakukan di RSUD Permata Medika Kebumen dengan tujuan mengukur tingkat kepuasan di masing-masing bagian/ unit, menganalisa pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pasien, menganalisa pengaruh kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien di RSPM.

Jenis penelitian ini adalah merupakan penelitian survei dengan metode kuantitatif, dengan menggunakan metode survey yang diberikan kepada pasien yang sedang dilakukan rawat inap di RSUD Permata Medika Kebumen. Penentuan jumlah sampel pada penelitian ini adalah sebanyak 109 responden dengan metode pengambilan sampel yang digunakan adalah menggunakan *proposional random sampling*. Alat pengukuran dalam penelitian ini menggunakan skala Likert interval 1-5. Responden memberikan jawaban pada rentang jawaban dari sangat tidak setuju hingga sangat setuju. Dengan analisis regresi linier berganda dan analisis korelasi sederhana.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan pasien di RSUD Permata Medika Kebumen. Koefisien regresi sebesar 4,505 yang berarti variabel kepuasan mempunyai pengaruh positif terhadap loyalitas.

Implikasi penelitian RSUD Permata Medika Kebumen perlu melakukan pelatihan-pelatihan guna meningkatkan mutu pelayanan dan kinerja sumber daya manusia, segera mensosialisasikan semua masukan, kritikan, maupun saran dari pasien/ keluarga pasien rawat inap di RSUD Permata Medika Kebumen kepada semua staf terkait, perlu memikirkan cara menekan kekurangan bidang pelayanan, peralatan, sarana prasarana dan SDM, sehingga mampu memberikan pelayanan yang prima.

Kata kunci : Karakteristik, Kualitas, Kepuasan, Loyalitas

SUMMARY

BUDI IRIANTO, Master of Management, Graduate Program UnSoed, Influence of Service Quality Satisfaction and Loyalty in Hospital Patients Medika Permata Kebumen. Chairman: Dr. Hari Adi Pramono., MS. Members: Istiqomah, SE, M.Sc, Ph.D.

The hospital as a health services must be supported completeness and convenience of service. Hospitals generally offer a wide diversity of health care is medical care services, testing of the causes pain and providing appropriate treatment, care or perform a surgical procedure to deal with health problems, accidents and serious accidents, namely the treatment of victims / individuals who need immediate treatment. General Hospital Medika Permata Kebumen (RSPM) located at Jalan Indrakila No. 17 Kebumen commenced operations on March 15, 2010 in accordance Operating Permit While No. 503/145 / KEP / 2010, and until now RSPM still in developmental stages, namely RSPM will increase the number of services. Results of survey services in public hospitals Medika Permata Kebumen there are still some services that are considered unsatisfactory by the patient that the doctor services 1.4%, 1.4% nursing services, facilities and infrastructure 1.3%. The research was carried out in public hospitals Medika Permata Kebumen the purpose of measuring the level of satisfaction in each section / unit, analyzing the influence of the quality of service to satisfaction of patients, analyze the influence of patient satisfaction with patient loyalty in RSPM.

This type of research is a survey research with quantitative methods, using survey methods are given to patients who are being made hospitalizations in public hospitals Medika Permata Kebumen. Determination of the number of samples in this research were 109 respondents to the sampling method used is proportional random sampling. Tool measurement in this study using a Likert scale interval 1-5. Respondents give answers on the answer ranges from strongly disagree to strongly agree. With multiple regression analysis and simple correlation analysis.

The results showed that the quality of service tangible, reliability, responsiveness, assurance and empathy a positive impact on patient satisfaction in Kebumen Medika Hospital gem. A regression coefficient of 4.505, which means satisfaction variables have a positive effect on loyalty.

Implications of the study RSU gem Medika Kebumen need to do training in order to improve service quality and performance of human resources, promptly disseminating feedback, criticisms, and suggestions from patients / families of inpatients in public hospitals Permata Medika Kebumen to all relevant staff, need to think about how pressing shortage of field services, equipment, infrastructure and human resources, so as to provide excellent service.

Keywords: Characteristics, Quality, Satisfaction, Loyalty