

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS RUMAH SAKIT TERHADAP KEPUASAN PASIEN

Studi Kasus pada Pasien Rumah Sakit Karitas Weetabula Sumba Barat Daya

Felisitas Evanjelina Manu Lena

Universitas Sanata Dharma

Yogyakarta, 2018

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui : 1) apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit Karitas, 2) apakah fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit Karitas, 3) apakah kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit Karitas. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *non probability sampling*. Penelitian ini menggunakan sampel 100 (seratus) responden. Teknik pengujian instrumen dalam penelitian ini adalah uji validitas dan uji reliabilitas, sedangkan teknik analisis data yang digunakan adalah analisa deskriptif, analisis linear berganda, dan uji asumsi klasik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa : 1) kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien, 2) fasilitas tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien, 3) kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Kepuasan Pasien

ABSTRACT

THE EFFECT OF SERVICE QUALITY AND HOSPITAL FACILITIES ON PATIENT SATISFACTION

A Case Study on The Patients of Karitas Weetabula Hospital of Southwest Sumba

Felisitas Evanjelina Manu Lena

Sanata Dharma University

Yogyakarta, 2018

The aim of this research is to identify: 1) whether service quality influences patient satisfaction of Karitas Weetabula Hospital, 2) whether facility influences patient satisfaction of Karitas Weetabula Hospital, 3) whether service quality and facility influence patient satisfaction of Karitas Weetabula Hospital. The type of this research is a quantitative research. This research uses a non probability sampling as the sampling technique. This research takes 100 people as respondent. The validity and realibility test are used to tests the research instrument, while the data analysis technique in this research is classic assumption test, multiple linier regression analysis, and descriptive analysis. The result of this research shows that: 1) service quality affects consumer satisfaction, 2) facility does not influence consumer satisfaction, 3) service quality and facility affects consumer satisfaction.

Keywords: Service Quality, Facility, Consumer Satisfaction