

ABSTRACT

Annisa Lupita Rachmi Widhiastuti 090211100090. The effect Service Quality to Customer Satisfaction Patients In the Hospital of Umum Terpadu Surabaya. Guided Dr. H. Muh. Syarif. SE., M.Si and Yustina Chrismardani. S.Si., MM.

The purpose of this research is to know the influence the quality of service that consists of professionalism and skill (X1), the attitudes and behaviors (X2), accessibility and flexibility (X3), reliability and belief (X4), reputation and credibility (X5), service recovery (X6), and servisecape (X7) to customer satisfaction patients (Y) in the General Hospital Integrated Surabaya and to know the quality of service which have an effect on higher than to customer satisfaction General Hospital patients Eumah Integrated Surabaya..

This approach or that used in this research is quantitative, namely research focuses on hypothesis. population in this research is that the patients hospitalized and out the General Hospital Integrated Surabaya samples taking methods used are without Forcible Entry Sampling, with the number of 100 patients and research conducted in May 2013 methods data collection that is by spreading questionnaire and research library For the test instruments, data using Validity test, test reliability and trial assumption Classic, while analysis techniques that the used data to test the hypothesis is to use multiple regression linear by using a trial F and trial t. techniques data processing in this research using software SPSS v. 16.0 and use likert scale.

Based on the result or shows that the R Square of 0.540 which means great the influence variables are free to the variable tied is 54 percent, while the rest 46 percent were influenced by other variables which is not examined in this research, Based on trial F variables variable quality of service that consists of professionalism and skill (X1), the attitudes and behaviors (X2), accessibility and flexibility (X3), reliability and belief (X4), reputation and credibility (X5), service recovery (X6), and servisecape (X7) simultaneously significantly affect to to customer satisfaction patients (Y) in the General Hospital Integrated Surabaya, Based on trial t known that partially variables professionalism and skill (X1), the attitudes and behaviors (X2), accessibility and flexibility (X3), reliability and belief (X4), reputation and credibility (X5) and servisecape (X7) did not significantly affect the variables are tied while variables service recovery (X6) influential significantly to customer satisfaction patients (General Hospital Y) Integrated Surabaya variables which have an effect on higher. is variable service recovery (X6).

Key words : Service Quality and Customer Satisfaction Patients.

ABSTRAK

Annisa Lupita Rachmi Widhiastuti 090211100090. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Umum Terpadu Surabaya. Dibimbing Dr. H. Muh. Syarif. SE., M.Si dan Yustina Chrismardani. S.Si., MM.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh variabel kualitas pelayanan yang terdiri dari profesionalisme dan keterampilan (X_1), sikap dan perilaku (X_2), aksesibilitas dan fleksibilitas (X_3), reliabilitas dan kepercayaan (X_4), reputasi dan kredibilitas (X_5), *service recovery* (X_6), dan *serviscape* (X_7) terhadap kepuasan pasien (Y) pada Rumah Sakit Umum Terpadu Surabaya dan untuk mengetahui variabel kualitas pelayanan yang berpengaruh lebih besar terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit Umum Terpadu Surabaya.

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif, yaitu penelitian yang menitikberatkan pada pengujian hipotesis. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat inap dan rawat jalan Rumah Sakit Umum Terpadu Surabaya. Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah *Accidental Sampling*, dengan jumlah 100 pasien dan penelitian dilakukan pada bulan Mei 2013. Metode pengumpulan data yaitu dengan menyebarkan kuesioner dan riset perpustakaan. Untuk pengujian instrumen data menggunakan uji Validitas, uji Reliabilitas dan uji Asumsi Klasik, sedangkan teknik analisis data yang digunakan untuk menguji hipotesis adalah menggunakan regresi linier berganda dengan memakai uji F dan uji t. Teknik pengolahan data dalam penelitian ini menggunakan *software* SPSS versi 16.0 dan menggunakan skala likert.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai *R Square* sebesar 0,540 yang berarti besarnya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat adalah 54%, sedangkan sisanya 46% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Berdasarkan uji F variabel kualitas pelayanan yang terdiri dari profesionalisme dan keterampilan (X_1), sikap dan perilaku (X_2), aksesibilitas dan fleksibilitas (X_3), reliabilitas dan kepercayaan (X_4), reputasi dan kredibilitas (X_5), *service recovery* (X_6), dan *serviscape* (X_7) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien (Y) pada Rumah Sakit Umum Terpadu Surabaya. Berdasarkan uji t diketahui bahwa secara parsial variabel profesionalisme dan keterampilan (X_1), sikap dan perilaku (X_2), aksesibilitas dan fleksibilitas (X_3), reliabilitas dan kepercayaan (X_4), reputasi dan kredibilitas (X_5) dan *serviscape* (X_7) tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat sedangkan variabel *service recovery* (X_6) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien (Y) Rumah Sakit Umum Terpadu Surabaya. Variabel yang berpengaruh lebih besar adalah variabel *service recovery* (X_6).

Kata kunci : Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien.