

ABSTRAK

Nurlaila Y. Yalumini, 2015. *Hubungan Kepuasan Pasien dengan Minat Menggunakan Jasa Pelayanan Keperawatan di RSUD Toto Kabila Kabupaten Bone Bolango.* Skripsi. Jurusan Keperawatan. Fakultas Ilmu-Ilmu Kesehatan dan Keolahragaan. Universitas Negeri Gorontalo. Pembimbing I : Rini Fahriani Zees, S.Kep.,Ns.,M.Kep dan Pembimbing II : Ns. Ahmad Aswad, S.Kep.,M.PH.

Kepuasan pelanggan timbul bila produk atau jasa memenuhi atau melebihi harapan pelanggan. Kondisi kepuasan pasien ini berdampak pada kecenderungan atau keinginan mereka untuk terus menggunakan jasa pelayanan di RSUD Toto Kabila Kabupaten Bone Bolango. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui hubungan kepuasan pasien dengan minat menggunakan jasa pelayanan keperawatan di RSUD Toto Kabila Kabupaten Bone Bolango.

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan yang dilaksanakan dengan menggunakan metode deskriptif dengan rancangan *cross sectional*. Pada penelitian ini populasinya adalah seluruh pasien di RSUD Toto Kabila Kabupaten Bone Bolango dengan jumlah sampel sebanyak 30 orang yang diperoleh dengan teknik *accidental sampling*. Metode analisa data dengan uji *Fisher Exact*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebanyak 17 responden (56.7%) menyatakan puas, 13 orang responden (43.3%) menyatakan tidak puas, 18 responden (60%) menyatakan berminat untuk menggunakan kembali jasa pelayanan keperawatan di RSUD Toto Kabila, 12 responden (40%) menyatakan tidak berminat dan nilai *p-value* sebesar $0.000 < 0.05$.

Kesimpulan pada penelitian ini terdapat hubungan antara kepuasan pasien dengan minat menggunakan jasa pelayanan keperawatan di RSUD Toto Kabila Kabupaten Bone Bolango. Saran agar pasien yang merasa puas dapat menyampaikan kepada orang lain tentang pelayanan keperawatan yang diterima sehingga citra RSUD Toto Kabila di masyarakat semakin baik.

Kata Kunci: Kepuasan, Minat, Pelayanan Keperawatan

Daftar Pustaka: 41 (2001-2011)