

ABSTRAK

Farman F. Yasin, 2014. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Toto Kabupaten Bone Bolango*. Skripsi, Program Studi Sarjana Manajemen, Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Negeri Gorontalo. Pembimbing I, Prof. Dr. Hj. Asna Aneta, M.Si dan Pembimbing II, Idris Yanto Niode, S.Pd., MM.

Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif yang menggunakan metode survey. Penelitian ini terdiri dari dua variabel yaitu variabel X (kualitas pelayanan) dan variabel Y (kepuasan pasien). Anggota populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat inap Rumah sakit toto Kabupaten Bone Bolango yang berjumlah 451 pasien. Sedangkan yang menjadi anggota sampel adalah pasien yang menggunakan ruangan Interna dengan jumlah pasien 46 dan ruangan Bedah dengan jumlah pasien 36, jumlah sampel seluruhnya yaitu berjumlah 82 pasien. Teknik dalam pengumpulan data menggunakan kuisisioner, data yang terkumpul selanjutnya dianalisis dan diuji hipotesis menggunakan uji t.

Dari hasil analisis data diperoleh t_{hitung} sebesar 6,976, sedangkan t_{tabel} sebesar 1,664. Dengan demikian hipotesis uji t variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan dan hipotesis penelitian dapat dibuktikan atau diterima. Koefisien determinasi r^2 menunjukkan besarnya kontribusi 0,378 atau 37.8% dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien, sementara sisanya 0.622 atau 62.2% berupa kontribusi dari faktor-faktor lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien

ABSTRACT

Farman F. Yasin, 2014 The Influence of Service Quality Toward Patient's Satisfaction at General Ward of Toto Hospital of Bone Bolango District. Skripsi, Study Program of S1 Management, Department of Management, Faculty of Economics and Business, Universitas Negeri Gorontalo. The principal supervisor was Prof. Dr. Hj. Asna Aneta, M.Si and the co-supervisor was Idris Yanto Niode, S.Pd., MM.

The research was a quantitative research by having survey method. The research consisted of X variable (service quality) and Y variable (patient's satisfaction). The population of research were 451 patients in General Ward Installation of Toto Hospital of Bone Bolango District. The samples of research were 82 patients consisted of 46 patients in Intern Room and 36 patients in Operating Room. The technique of data collection was questionnaire. Then, the collected data were analyzed and the hypothesis was tested by using t test.

Based the data analysis, it gained t_{count} as 6.976, while t_{table} as 1.664. thus, t test hypothesis of service quality variable influenced significantly the patient's satisfaction and the research hypothesis was proven and accepted. The determination coefficient r^2 showed that the contribution of service quality toward patient's satisfaction was 0.378 or 37.8% and the rest as 0.622 or 62.2% were contributions of other factors which did not include in this research.

Keywords: Service Quality, Patient's Satisfaction

