

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP KELAS III PADA RUMAH SAKIT ISLAM IBNU SINA PEKANBARU

Oleh

M.HANAFI
11271100001

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap kelas III pada RS. Islam Ibnu Sina Pekanbaru. Dalam penelitian ini menggunakan deskriptif kuantitatif dengan analisis regresi linier berganda. Pengaruh keandalan terhadap kepuasan pasien menunjukkan nilai t_{hitung} (2,034) > t_{tabel} (1,987) dengan nilai signifikansi 0,045. Pengaruh daya tanggap terhadap kepuasan pasien menunjukkan nilai t_{hitung} (2,031) > t_{tabel} (1,987) dengan nilai signifikansi 0,045. Pengaruh kompetensi terhadap kepuasan pasien menunjukkan nilai t_{hitung} (3,310) > t_{tabel} (1,987) dengan nilai signifikansi 0,001. Pengaruh akses terhadap kepuasan pasien menunjukkan nilai t_{hitung} (0,447) < t_{tabel} (1,987) dengan nilai signifikansi 0,656. Pengaruh kesopanan terhadap kepuasan pasien menunjukkan nilai t_{hitung} (2,215) > t_{tabel} (1,987) dengan nilai signifikansi 0,029. Pengaruh kredibilitas terhadap kepuasan pasien menunjukkan nilai t_{hitung} (2,477) < t_{tabel} (1,987) dengan nilai signifikansi 0,015. Pengaruh komunikasi terhadap kepuasan pasien menunjukkan nilai t_{hitung} (4,346) < t_{tabel} (1,987) dengan nilai signifikansi 0,000. Pengaruh keamanan terhadap kepuasan pasien menunjukkan nilai t_{hitung} (2,472) < t_{tabel} (1,987) dengan nilai signifikansi 0,015. Pengaruh kemampuan memahami pelanggan terhadap kepuasan pasien menunjukkan nilai t_{hitung} (0,803) < t_{tabel} (1,987) dengan nilai signifikansi 0,424. Pengaruh bukti fisik terhadap kepuasan pasien menunjukkan nilai t_{hitung} (0,078) < t_{tabel} (1,987) dengan nilai signifikansi 0,938. F_{hitung} (47,974) > F_{tabel} (1,951) dengan Sig. (0,000) < 0,05. Artinya secara simultan atau bersamaan keandalan, daya tanggap, kompetensi, akses, kesopanan, komunikasi, kredibilitas, keamanan, kemampuan memahami pelanggan, dan bukti fisik memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien pada RS. Islam Ibnu Sina Pekanbaru.. Nilai R Square sebesar 0,848 atau 84,8%.

Kata Kunci : Keandalan, Daya Tanggap, Kompetensi, Akses, Kesopanan, Komunikasi, Kredibilitas, Keamanan, Kemampuan Memahami Pelanggan, Bukti Fisik dan Kepuasan