

Analisis kepuasan pasien rawat inap terhadap mutu pelayanan dan minat beli ulang di Rumah Sakit Wisma Rini Pringsewu Lampung

Arief Yulizar, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=78600&lokasi=lokal>

Abstrak

Rumah sakit adalah organisasi yang bergerak di bidang jasa harus memiliki paradigma yang adaptif terhadap kepuasan pelanggan terutama dalam memenuhi harapan dari pelanggan. RS Wisma Rini Pringsewu Lampung, sebagai rumah sakit swasta dengan kapasitas 50 tempat tidur, mutu pelayanan banyak dikeluhkan oleh pasien pasca perawatan.

Penelitian ini dilakukan untuk mendapatkan telaah tingkat kepuasan pasien yang dilakukan rawat inap di RS Wisma Rini, terhadap mutu pelayanan dan peminatan beli ulang. Rancangan penelitian analitik deskriptif dengan cross sectional, dengan melibatkan 236 responden. Analisis tingkat kepuasan menggunakan metode 5 dimensi Servqual dengan membandingkan antara persepsi dan harapan pelanggan. Analisis statistik SPSS digunakan untuk menggambarkan tingkat kepuasan pasien dan faktor-faktor kepuasan apa yang paling erat hubungannya.

Digunakan diagram Kartesius untuk memetakan komponen-komponen dari dimensi servqual, skor yang paling lemah berturut-turut yaitu kesediaan perawat yang selalu siap membantu pasien (Responsiveness), Kemampuan perawat dalam mengatasi masalah (Reliability) dan Adanya fasilitas informasi, papan petunjuk dan fasilitas telepon umum (Tangibles).

Hasil dari penelitian tingkat kepuasan secara keseluruhan pasien RS Wisma Rini Pringsewu periode April-Juni 2004 merasa puas (63,1%), dengan dimensi Assurance yang paling tinggi, Peminatan beli ulang, responden yang puas dan berminat tinggi beli ulang 83,9%. Dan dari seluruh responder berminat tinggi beli ulang sebesar 52,5%, dengan variabel paling berminat tinggi adalah pelayanan dokter.

Daftar Pustaka 25 (1980-2002)

In-Patient Satisfaction on Service Quality and Rebuying Intend at Wisma Rini Hospital- Pringsewu Lampung A Hospital as a organization on public service have to has adaftive paradigm to costumers satisfaction especially to comply wishes of costumer. Wisma Rini Hospital Pringsewu as a private hospital that have 50 beds capacity, have much complainer by patient after treatment about it's service quality.

This research done to get level of satisfaction in-patient that have been done by Wisma Rini Hospital to service quality and rebuying demand, analyze descriptive research scheme with cross sectional approach. Involved 236 samples, The analyze of level satisfaction using 5 servqual dimensions, method by compare between Perception and customer wishes. SPSS Statistic analyze, uswed to describe the level of patient `s satisfaction and what that close relation.

Cartesius diagram used to map parts of servqual dimension. The Dimension value of the weakest in Responsiveness, Reliability and Tangibles.

The result of the research is the most average of the Wisma Rini Hospital patient's period April to June 2004. Fell satisfy (63,1%), with the highest Assurance dimension. Rebuying demand, the sample who satisfy and high intent to rebuying 83,9%. And from whole samples that have a high intent to rebuying is 53,5%, with the highest intend variable is doctor service.

Bibliografi 25 (1980 2002)</i>