

PENGARUH PELAYANAN, LOKASI DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN RS. BHAKTI WIRA TAMTAMA DI SEMARANG

RIZA EVI OKTAVIANA SARAGI

Program Studi Manajemen - S1, Fakultas Ekonomi & Bisnis,

Universitas Dian Nuswantoro Semarang

URL : <http://dinus.ac.id/>

Email : 211200901780@mhs.dinus.ac.id

ABSTRAK

Kepuasan pasien merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan, dibandingkan dengan harapan. Puas tidaknya pasien diketahui setelah melakukan pembelian, tergantung pada kinerja tawaran dalam pemenuhan harapan pembeli. Jika kinerja berada dibawah harapan, pasien tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, pasien puas. Jika kinerja melebihi harapan, pasien amat puas atau senang. Banyak faktor dapat mempengaruhi kepuasan pasien, diantaranya pelayanan, lokasi dan fasilitas. Obyek yang digunakan adalah pasien rawat jalan RS.Bhakti Wira Tamtama di Semarang. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh pelayanan, lokasi dan fasilitas terhadap kepuasan pasien rawat jalan RS.Bhakti Wira Tamtama di Semarang.

Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat jalan RS.Bhakti Wira Tamtama, Jl.Dr.Sutomo No 17, Semarang yang jumlahnya tidak diketahui. Sampel yang diambil sebanyak 100 pasien rawat jalan, Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner dan Teknik analisis yang digunakan adalah regresi berganda.

Hasil analisis menunjukkan bahwa : 1). Pelayanan terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. 2). Lokasi terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. 3). Fasilitas terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien.

Kata Kunci : Pelayanan, Lokasi, Fasilitas, Kepuasan Pasien

THE INFLUENCE OF SERVICE, LOCATION AND FACILITY ON OUTPATIENT SATISFACTION OF RS.BHAKTI WIRA TAMTAMA IN SEMARANG.

RIZA EVI OKTAVIANA SARAGI

Program Studi Manajemen - S1, Fakultas Ekonomi & Bisnis,

Universitas Dian Nuswantoro Semarang

URL : <http://dinus.ac.id/>

Email : 211200901780@mhs.dinus.ac.id

ABSTRACT

Patient satisfaction is the level of one's feelings after comparing the performance (results) are perceived, compared with expectations. Satisfied or not of patients are known after making a purchase, depending on the performance of bids in fulfilling the expectations of the buyer. If performance is below expectations, patients are not satisfied. If performance meets expectations, patients are satisfied. If performance exceeds expectations, patients very satisfied or pleased. Many factors can effect the patient satisfaction, including service, location and facility. Object used is an outpatient of RS.Bhakti Wira Tamtama in Semarang. The purpose of this study is to analyze the influence of service, location and facility on outpatient satisfaction of RS.Bhakti Wira Tamtama in Semarang.

The population in this study is an outpatient of RS.Bhakti Wira Tamtama, Jl.Dr.Sutomo No.17, Semarang whose number is not known. Samples taken as many as 100 outpatients. Methods of data collection using questionnaires and analysis technique used is multiple regression.

The results show that : 1). The services proved positive and significant effect on patient satisfaction. 2). The location proved positive and significant effect on patient satisfaction. 3). Facility proved positive and significant effect on patient satisfaction.

Keyword : Service, Location, Facility, Patient Satisfaction