

ANALYSIS OF THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY ON PATIENT SATISFACTION IN OUTPATIENT PRIVATE HOSPITAL SURABAYA

ABSTRACT

Patient satisfaction is an important indicator for hospitals. Patient satisfaction is the level of consumer feelings after comparing what he has received and his expectations. The purpose of this study was to identify and seek the effect of service quality on patient satisfaction. This research was conducted at a private hospital in Surabaya on an outpatient basis. This study uses 5 dimensions, namely responsiveness, assurance, tangible, empathy, and reliability. This type of research is descriptive analytic with cross sectional design. The analysis in this study uses ordinal regression. Data collection using a questionnaire. The population in this study were outpatients at a private hospital in Surabaya with a sample of 100 respondents using a purposive sampling technique. The results of the ordinal regression test showed that there was an influence between service quality and patient satisfaction $\text{Alpha} < 0.05$. The results of the study of individual characteristics with patient satisfaction have no effect with $\text{alpha} > 0.05$. From these results the hospital can maintain service quality and check patient satisfaction to always evaluate for good service quality and comfort for patients. In addition, the hospital needs to complete and improve existing facilities.

Keywords: Patient Satisfaction, Hospital Service Quality, Hospital

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI RAWAT JALAN RUMAH SAKIT SWASTA SURABAYA

ABSTRAK

Kepuasan pasien merupakan indikator yang penting bagi rumah sakit. Kepuasan pasien adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan apa yang telah dia terima dan harapannya. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien. Penelitian ini dilakukan di rawat jalan rumah sakit swasta surabaya. Penelitian ini menggunakan 5 dimensi yaitu *responsivness, assurance, tangible, empaty, dan realibilty*. Jenis penelitian ini adalah deskriptif analitik dengan desain *cross sectional*. Analisis dalam penelitian ini menggunakan regresi ordinal. Pengumpulan data menggunakan kuesioner. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat jalan di rumah sakit swasta surabaya dengan sampel 100 responden dengan teknik pengambilan yaitu *purposive sampling*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa adanya pengaruh antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien di $\text{Alpha} < 0,05$. Hasil penelitian karakteristik individu dengan kepuasan pasien tidak ada pengaruh dengan $\text{alpha} > 0,05$. Dari hasil tersebut pihak rumah sakit kualitas pelayanan untuk selalu mengevaluasi demi pelayanan yang baik dan nyaman bagi pasien. Selain itu pihak rumah sakit perlu untuk melengkapi serta memperbaiki fasilitas - fasilitas yang ada.

Kata Kunci : Kepuasan Pasien, Kualitas Pelayanan, Rumah Sakit