



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS SYIAH KUALA
UPT. PERPUSTAKAAN

Darussalam – Banda Aceh, Tlp. (0651) 8012380, Kode Pos 23111
Laman : <http://library.unsyiah.ac.id>, Email: helpdesk.lib@unsyiah.ac.id

ELECTRONIC THESIS AND DISSERTATION UNSYIAH

TITLE

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN PADA PUSKESMAS KOTA BLANGKEJEREN

ABSTRACT

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menjelaskan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Kota Blangkejeren di Kabupaten Gayo Lues. Variabel yang di gunakan dalam penelitian ini adalah dimensi kualitas pelayanan yaitu tangible, reability, responsiveness, assurance, dan empathy terhadap kepuasan pasien. Populasi pada penelitian ini adalah pasien pada Puskesmas Kota Blangkejeren. Sampel diambil sebanyak 100 responden. Pengujian hipotesis menggunakan analisis regresi berganda dengan bantuan spss 16.0 for windows. Hasil penelitian menunjukkan bahwa responsiveness dan empathy berpengaruh signifikan baik secara simultan maupun parsial terhadap kepuasan pasien. Studi ini memiliki keterbatasan meliputi terbatasnya obyek penelitian dan diharapkan pada penelitian selanjutnya dapat menguji obyek penelitian yang berbeda.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS SYIAH KUALA
UPT. PERPUSTAKAAN

Darussalam – Banda Aceh, Tlp. (0651) 8012380, Kode Pos 23111
Laman : <http://library.unsyiah.ac.id>, Email: helpdesk.lib@unsyiah.ac.id

ABSTRACT

This study aims to determine and explain the effect of service quality on patient satisfaction at Blangkejeren City Health Center in Gayo Lues District. The variables used in this study are dimensions of service quality, namely tangible, reability, responsiveness, assurance, and empathy towards patient satisfaction. The population in this study were patients at the Blangkejeren City Health Center. Samples were taken as many as 100 respondents. Hypothesis testing uses multiple regression analysis with the help of SPSS 16.0 for Windows. The results showed that responsiveness and empathy had a significant effect both simultaneously and partially on patient satisfaction. This study has limitations including the limited object of research and is expected in future studies to test different research objects.

Keywords: Service Quality and Patient Satisfaction.