**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DAN PENGARUHNYA TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI RAWAT JALAN RUMAH SAKIT YARSI PONTIANAK**

**JURNAL**

**Untuk Memenuhi Persyaratan Guna Memperoleh Gelar Magister Manajemen Pada Program Studi Magister Manajemen Konsentrasi Magister Manajemen Rumah Sakit**

**Oleh**

**AHMAD MAULANA**

**178 020 005**

****

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN RUMAH SAKIT**

**UNIVERSITAS PASUNDAN**

**BANDUNG**

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji pelaksanaan pemberian pelayanan bagian rawat jalan penyakit dalam, kualitas pelayanan bagian rawat jalan penyakit dalam, tingkat kepuasan pasien di rawat jalan penyakit dalam rumah sakit yarsi pontianak dan besarnyapengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan secara simultan maupun parsial. Metode penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan teknik analisis statistik deskriptif dan verifikatif , melalui teknik pengumpulan data berupa studi dokumentasi dan menyebarkan kuesioner. Teknik analisis dengan menggunakan analisis jalur. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di rumah sakit yarsi pontianak adalah 4,417. Didapatkan hasil kualitas pelayanan yang diberikan rumah sakit yarsi pontianak bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di rumah sakit yarsi pontianak.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan

**ABSTRACT**

This study aims to examine the implementation of outpatient services in internal medicine, the quality of care for outpatient services in internal medicine, the level of patient satisfaction in outpatient inpatient hospitals in Pontianak and the magnitude of the effect of service quality on satisfaction simultaneously and partially. This research method uses quantitative methods with descriptive and verification statistical analysis techniques, through data collection techniques in the form of study documentation and distributing questionnaires. Analysis techniques using path analysis. The results of the study showed that the effect of service quality on patient satisfaction in Pontianak's hospital hospital was 4,417. Obtained results of service quality provided by Pontianak Hospital that service quality has a positive and significant effect on patient satisfaction at the Pontianak Hospital.

Keywords: Service Quality, Satisfaction

**DAFTAR PUSTAKA**

Berry Leonard L, and Parasuraman A., Marketing services, Macmillan., Engliton Avenue East, New York, 1991

Fandy Tjiptono, 2011, Manajemen Jasa Edisi Kelima, Yogyakarta: Andi Offset.

Fuzna Elsa Ulinuha. 2014. Kepuasan Pasien BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) terhadap Pelayanan di Unit Rawat Jalan (URJ) Rumah Sakit Permata Medika. Universitas Negeri Semarang.

Hurriyati, R. (2010). Bauran Pemasaran dan Loyalitas Pelanggan. Bandung: Alfabeta

Jimmy L. Gaol., 2003, Sistem Informasi Manajemen Pemahaman dan Aplikasi, Grasindo, Jakarta

Kotler, Philip dan Gary Armstrong., 2010, Principles Of Marketing, 14th Edition, Prenticel Hall Pearson, USA.

Kotler, Philip dan Kevin Keller, 2012, Marketing Management, 14th Edition, Pearson Education Limited, England.

Kotler, Philip, dan Keller, Kevin Lane, 2009. Manajemen Pemasaran. Edisi Ketiga Belas, Jilid I dan II, Alih Bahasa Bob Sabran, Erlangga, Jakarta.

Nursalam, 2012 Manajemen Keperawatan yang Bermutu di Rumah Sakit.

Notoadmojo, S, (2003) Ilmu Kesehatan Masyarakat, Jakarta

Pohan, I. 2007. Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan: Penerapannya dalam Pelayanan Kesehatan. Kesaint Blanc. Bekasi.

Widjaja, Hans P. 2000. Desain Produk Pelayanan Rumah Sakit, Workshop Manajemen Operasional, Pusat Manajemen Pelayanan Rumah Kesehatan, Fakultas Kedokteran Universitas Gadjah Mada.

Pohan. I. S. (2002). Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan Dasar0dasar pengertian dan Penerapan. Jakarta. EGC

Rully dan Poppy. (2016). Metode penelitian kuantitatif dan campuran. Bandung: Refika Aditama

Undang-undang Nomor 44 tahun 2009 tentang Rumah Sakit

Robbins, Stephen P. &B Coolter Maryo, 2007, Manajemen, Edisi Kedelapan, Alih Bahasa: Harry Slamet, Pearson Education Inc.

Sule, Erni & Tisnawati & Saefullah, Kurniawan., 2010. Pengantar Manajemen. Jakarta: Kencana

Suprapto Adikoesoemo, 2003 Manajemen Rumah Sakit cetakan Kelima, Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.

Suprapto, J. 2006. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan: Untuk Menaikkan Pelanggan Pasar. Penerbit Rineka Cipta Jakarta.

Sugiyono. 2015. Statistika untuk Penelitian. Bandung: Alfabeta

Nursalam. (2015). Manajemen Keperawatan. Jakarta: Salemba Medika