**NASKAH ARTIKEL JURNAL**

**Oleh:**

**HASBI ABDUL ROZAK**

**NPM: 178020033**



**PROGRAM MAGISTER**

**MANAGEMEN ADMINISTRASI RUMAH SAKIT**

**FAKULTAS PASCASARJANA**

**UNIVERSITAS PASUNDAN**

**BANDUNG**

**2019**

**ABSTRAK**

Penelitian dilatar belakangi dengan masalah predikat instalasi radiologi yang mendapatkan instalasi dengan banyak keluhan dari pasien. Tujuan penelitian ini adalah melakukan analisis untuk memperoleh informasi mengenai aspek fisik, reliabilitas interaksi personal dan tariff terhadap kepuasan pasien. Pengumpulan data dilakukan dengan cara membagikan kuesioner kepada sampel 352 pasien dengan teknik proporsional random sampling. Pengolahan data dilakukan menggunakan SPSS dan dianalisis menggunakan analisis jalur. Hasil pada penelitian ini menyebutkan bahwa aspek fisik, reliabilitas, interaksi personal dan tarif berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien baik secara parsial maupun simultan Besarnya pengaruh aspek fisik, reliabilitas, interaksi personal dan tarif adalah dalam uji simultan didapatkan nilai 0,725 yang artinya terdapat hubungan dalam mempengaruhi kepuasan dilihat dari 4 aspek diatas. Kemudian jika diliat secara parsial aspek fisik, reliabilitas, interaksi personal dan tarif berpengaruh dengan nilai sebagai berikut; 0,417, 0,596, 6,618,3,428.

Kata Kunci: Aspek fisik, Reliabiltas, Interaksi Personal, Tarif, kepuasan.

***ABSTRACT***

*The background of this research is the predicate problem of radiology installation which is getting installation with many complaints from patients. The purpose of this study is to conduct an analysis to obtain information about the physical aspects, the reliability of personal interactions and the rates of patient satisfaction. Data collection was carried out by distributing questionnaires to a sample of 352 patients by proportional random sampling technique. Data processing was performed using SPSS and analyzed using path analysis. The results of this study indicate that physical aspects, reliability, personal interaction and rates significantly influence patient satisfaction both partially and simultaneously. satisfaction seen from 4 aspects above. Then if it is seen in partial physical aspects, reliability, personal interaction and rates affect the following values; 0.417, 0.596, 6,618,3,428.*

Keywords: Physical aspects, Reliability, Personal Interaction, Rates, satisfaction.

# DAFTAR PUSTAKA

Al-Assaf. 2015*Mutu Pelayanan Kesehatan*, EGC Penerbit Buku Kedokteran, Jakarta.

Alma, B. 2015. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa,* Alfabeta, Bandung.

Alrubaiee Laith. 2014. *The Mediating Effect of Patient Satisfaction in The Patient Perceptions of Healthcare Quality – Patient Trust Relationship*. International Journal of Marketing Studies. Vol 3, No 1Februari.

Anni Rohmatul. 2014*. Analisis Mutu Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Dimensi Dabholkar di Paviliun Mina Rumah Sakit Siti Khodijah Sepanjang*. Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia. Volume 2.

Ari Kunto. 2015. *Dasar-dasar Evaluasi Pendidikan*. Jakarta:Bumi Aksara.

Azizan Noor Azlinna, Mohamed Bahari. 2013. *The Effects Of Perceived Service Quality On Patient Satisfaction At A Public Hospital In State Of Pahang, Malaysia. Asian Journal of Social Sciences & Humanities*. Vol 2, No 3 August.

Azwar, Azrul. 2014. *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta.

Azwar, Azrul. 2014. *Pengantar Administrasi Kesehatan*. Bina Rupa Aksara, Jakarta.

Cengiz Emrah*.* 2015. *Measuring Customer Satisfaction : Must or Not*. Journal of Naval Science and Engineering. Vol 6 No 2. pp 76-88.

Dabholkar,P.A. 2014. *Consumer Evaluations of New Technology based self service operations: an investigation of alternative models.* International Journal of Research in Marketing. Vol.13 No.1, pp.29-51.

Dabholkar, P.A., Thorpe,D.I., and Dentz, J.O. 2014. *A Measure of Service Quality for Retail Stores: Scale Development and Validation.* Journal of Academy of Marketing Science. 24 (1), pp.3-16.

Dabholkar, P.A., Shepherd, C.D. and Thorpe, D.I. 2015. *A comprehensive framework for service quality an investigation of critical conceptual and measurement issues through a longitudinal study.* Journal of Retailing, Vol 76 No 2, pp 131-9.

Erviana Okky. 2013. *Penagaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Dr. Soewondono Kendal*. Skripsi. Universitas Negeri Semarang.

Dabri Apriyadi Romi, Paranoan, Paselle Enos. 2014. *Analisis Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Pengunjung Pasien Kelas III Rumah Sakit Jiwa Daerah Atma Husada Mahakam Samarinda*. E-Journal Administrative Reform.

Hadioetomo. 2014*. Analisis Kualitas Layanan yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan serta Dampaknya Terhadap Behavioral Intentions.* Karisma Vol 3 hal.113-122.

Handayani SB. 2015. *Pengaruh kualitas pelayanan dan tarif terhadap kepuasan serta implikasinya terhadap minat beeli pasien rawat inap pada rumah sakit roemani muhammadiyah semarang.* Semarang.

Hufron, A dan Supratman. 2014. *Analisis hubungan persepsi pasien tentang mutu pelayanan kesehatan dengan tingkat mutu kepuasan pasien di puskesmas Penumping kota Surakarta*‟, Berita Ilmu Keperawatan ISSN, Vol. 1, No.3.

Irfan SM, Ijaz Aamir, Farooq MM. 2012. *Patient Satisfaction and Service Quality of Public Hospitals in Pakistan : An Empirical Assessment*. Middle-East Journal of Scientific Research. 870-877.

Juhana Dudung, Manik Ester, Sidharta Iwan. 2015.*Empirical Study On Patient Satisfaction and Patient Loyalty On Public Hospital In Bandung, Indonesia*. Ijaber Vol 13 No 6.

Kotler, P., 2014. *Manajemen Pemasaran, Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian,* Erlangga, Jakarta.

Lupiyoadi, Rambat. 2014. *Manajemen Jasa.* Yogyakarta. Andi

Martin, Lubis Arlina Nurbaity. 2009. *Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSU Deli Medan*. Jurnal Manajemen Bisnis, Volume 2 Nomor 1. Januari

Nursya’bani Purnama. 2006. *Manajemen Kualitas Perspektif Global*. Yogyakarta : Ekonisia

Pararusman, A, Zeithmal V.A. and A. Berry L.L.1998*. SERVEQUAL : A Multiple-item scale for measuring consumer perseption of service quality*. Journal of Retailing, Vol. 64, p. 12-35.

Permatasari, Mustika Dyah. 2015*. Upaya peningkatan pemanfaatan pelayanan kesehatan di poli gigi dan mulut RSUD Dr. Soegiri Lamongan berdasarkan dimensi mutu dabholkar.* Skripsi. Surabaya. Universitas Airlangga.

Permatasari, Mustika Dyah. 2015. *Analisis Penilaian dan Harapan Pasien Poli Gigi dan Mulut Dengan Metode Spider Web Berdasarkan Dimensi Mutu Dabholkar. Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*. Volume 3 No.1. pp 40-9.

Permenkes No.262/1979 *Tentang Standarisasi Ketenagaan Rumah Sakit*

Pohan, Imbalo, S., 2013. *Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan,* Cetakan I, EGC. Penerbit Buku Kedokteran, Jakarta

Puspita, Ika. 2009. *Hubungan Persepsi Pasien Tentang Kualitas Pelayanan dengan Citra Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Aceh Tamiang*, Tesis, Universitas Sumatera Utara, Medan.

Rahayu, Sri. 2013*. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan di Instalasi Rawat Jalan RS Al-Islam Bandung.* Tesis, Universitas Islam Bandung, Bandung.

 Rahmawati Alfi Febriana, Supriyanto Stefanus. 2013. *Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Dimensi Dabholkar di Ruang Rawat Inap Penyakit Dalam.* Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia. Volume 1 nomor 2.

Rambat Lupiyoadi. 2008. *Manajemen Pemasaran Jasa.* Edisi 2. Jakarta : Salemba Empat.

Ratih Hurriyati. 2010. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen.* Bandung : Cv Alfabeta

Saragih, Sornauli. 2009, *Hubungan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien dengan Kunjungan di Balai Pengobatan Gigi Puskesmas Kota Pekanbaru,* Tesis,Universitas Sumatea Utara, Medan.

Sevilla. 2015. *Reaserch Methods*. Phillipine:Rex Book Store,Inc

SK Menkes RI No 983/Menkes/SK/XI/1992, tentang *Pedoman Organisasi Rumah Sakit*

Sudigdo Sastroasmoro. 2014. *Dasar-dasar Metodologi Penelitian* Klinis. Edisi 3. Jakarta : CV Sagung Seto.

Suharyanta Dwi, Ayunin Qurrota. 2014*. Analisis Tingkat Kualitas Pelayanan Jasa Menggunakan Metode Servqual Fuzzy di Instalasi Radiologi Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Panembahan Senopati Bantul*. Prodi Kesmas, STIKES Surya Global. Yogyakarta. Vol 7 Nomor 1.

Ummah Annii Rohmatul, Stefanus Supriyanto. 2014. *Analisis mutu pelayanan kesehatan berdasarkan dimensi dabholkar di paviliun mina rumah sakit siti khodigjah sepanjang*. Jurnal Administrasi kesehatan indonesia volume 2 no.1 pp.1 – 13.

Vidhya K, Rajakumar Samudhra, Tamizhjyothi*.* 2013.*An Empirical Study on Patient Delight and The Impact of Human and Non-Human Factors of Service Quality on Patient Satisfaction in Private Hospitals.* IOSR Journal of Business and Management. Volume 12, Issue 4.

Zamil Ahmad Mahmoud*.* 2012. *The Impact of Health Service Quality on Patients Satisfaction over Private and Public Hospitals in Jordan : A Comparative Study*. International Journal of Marketing Studies. Vol 4, No 1, February.

Zeithaml, Valarie, Bitner*.* 2002. *Service Marketing,* New York : McGraw-Hill.