

ABSTRAK

Pengaruh Persepsi Pasien Tentang Kualitas Layanan Terhadap Pembentukan Citra Di RSUP. DR. M. Djamil Padang.

Oleh : Taufik Rahman/2012

Penelitian ini bertujuan untuk mengungkapkan pengaruh persepsi pasien tentang kualitas layanan terhadap pembentukan citra di RSUP. DR. M. Djamil Padang. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dan assosiatif. Populasi penelitian adalah 100 dari 1.375 orang pasien di instalasi rawat inap RSUP DR. M. Djamil Padang. Penentuan sampel dilakukan dengan teknik *non random sampling* dengan metode *accidental sampling* Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan angket dengan skala pengukuran skala likert. Data yang diperoleh dianalisis dengan menggunakan uji t untuk uji hipotesis secara parsial dan uji F untuk uji hipotesis secara bersama-sama.

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi pasien tentang kualitas layanan berpengaruh signifikan positif terhadap pembentukan citra di RSUP. DR. M. Djamil Padang dengan nilai $t_{hitung} = 4.187 > t_{tabel} = 1,661$, atau $sig\ 0,000 < \alpha\ 0,05$). Dengan tingkat pengaruh 0,434 dan rerata variabel persepsi pasien tentang kualitas layanan (X) sebesar 2,95 serta TCR 58,99%. Hal ini berarti bahwa persepsi pasien tentang kualitas layanan berada pada kategori cukup baik. Kemudian rerata variabel pembentukan citra (Y) sebesar 3,12 dengan TCR sebesar 62,45%. Hal ini berarti pembentukan citra yang terjadi tergolong positif dan citra yang terbentuk adalah citra yang berlaku (*Current Image*).

Dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa citra merupakan sebuah peran yang terpusat pada persepsi pelanggan akan kualitas jasa atau kualitas pelayanan. Citra merupakan hal yang penting bagi suatu perusahaan dan organisasi lainnya. Oleh karena itu penting sekali untuk mengelola citra dengan suatu cara yang tepat. Oleh karena itu disarankan agar lebih memperhatikan kualitas pelayanan terhadap konsumen, karena apabila suatu rumah sakit telah berhasil memberikan pelayanan kesehatan dengan baik sehingga dapat memberikan kepuasan pada kliennya, itu berarti rumah sakit tersebut telah memiliki kualitas yang baik. Dengan demikian, lambat laun pada rumah sakit tersebut akan tercipta suatu citra yang positif dari masyarakatnya sesuai yang diharapkan.