

ABSTRAK

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Ambun Pagi Rumah Sakit Umum Pusat Dr. M. Djamil Padang

Oleh : Trisnawelli/2014

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap Ambun Pagi Rumah Sakit Umum Pusat Dr. M. Djamil Padang. Jenis penelitian adalah penelitian kuantitatif suatu penelitian yang bertujuan untuk menentukan hubungan sebab akibat dari suatu variabel bebas terhadap variabel terikat penelitian. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat inap Ambun Pagi Rumah Sakit Umum Pusat Dr. M. Djamil Padang dengan pengambilan sampel adalah dengan menggunakan metode *non probability sampling* dengan teknik *purposive sampling*. Data primer penelitian dikumpulkan melalui kuesioner yang disebarakan kepada sampel/responden penelitian. Data sekunder didapatkan dengan cara meminta langsung kepada instalasi rawat inap Ambun Pagi RSUP Dr. M. Djamil Padang. Data yang telah dikumpulkan tersebut lalu dianalisis secara statistik dengan analisis regresi berganda dengan menggunakan program SPSS 16.0.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) Bukti fisik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien jasa rawat inap Ambun Pagi Rumah Sakit Umum Pusat Dr M Djamil Padang. (2) Empati tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien jasa rawat inap Ambun Pagi Rumah Sakit Umum Pusat Dr M Djamil Padang. (3) Keandalan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien jasa rawat inap Ambun Pagi Rumah Sakit Umum Pusat Dr M Djamil Padang. (4) Daya tanggap berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien jasa rawat inap Ambun Pagi Rumah Sakit Umum Pusat Dr M Djamil Padang. (5) Jaminan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien jasa rawat inap Ambun Pagi Rumah Sakit Umum Dr M Djamil Padang.