

# Persepsi Pasien terhadap Kualitas Pelayanan dan Kepuasan sebagai Strategi dalam Meningkatkan Peran Rumah Sakit Gigi dan Mulut Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Padjadjaran Bandung 2010

Diani Prisinda, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20253072&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

Tesis ini membahas persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan sebagai strategi dalam meningkatkan peran Rumah Sakit Gigi dan Mulut Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Padjadjaran Bandung. Dengan adanya kunjungan pasien yang terus meningkat dari tahun 2003 sampai 2008, RSGM UNPAD memiliki tantangan untuk mempertahankan dan bahkan meningkatkan kinerjanya. Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan desain potong lintang. Analisis univariat (Deskriptif), bivariat (Tes T Independen dan korelasi pearson) dan multivariat (regresi logistik) menggunakan SPSS 16.0 menunjukkan hasil persepsi pasien paling baik terhadap kualitas pelayanan adalah empathy (7,24). Hubungan signifikan diperlihatkan empathy dengan kepuasan pasien. Analisis regresi logistik menunjukkan empathy memberikan pengaruh yang paling kuat untuk kepuasan pasien.

.....This thesis explained patient`s perception on the service quality and patient`s satisfaction as a strategy in increasing the role of RSGM dentistry faculty ? Padjadjaran University - Bandung. With the increase in patient?s visit from 2003 to 2008, RSGM UNPAD had another challenge to maintain and improve its performance. This is a quantitative research with a cross sectional design. Univariate (descriptive), bivariate (t-test independent and pearson`s correlation) and multivariate (logistic regression) analysis was conducted using statistical program SPSS 16.0, and the result showed that the best patient`s perception to the quality of service was empathy (7.24). Significant relation shown between empathy and patient`s satisfaction. Logistic regression analysis showed empathy had been the most important influence for patient`s satisfaction.