

Analisis kepuasan terhadap mutu pelayanan dengan minat beli ulang pasien rawat jalan umum di RSK Dr. Rivai Abdullah Palembang tahun 2015 = Analysis of the satisfaction of service quality with purchase intention general outpatient hospital leprosy Dr. Rivai Abdullah Palembang 2015

Astuti, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20415143&lokasi=lokal>

Abstrak

Program Studi Kajian Administrasi Rumah Sakit Program Pasca Sarjana Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia Judul Tesis Analisis Kepuasan Terhadap Mutu Pelayanan dengan Minat Beli Ulang Pasien Rawat Jalan Umum di RSK Dr Rivai Abdullah Palembang Tahun 2015 Pengukuran mutu pelayanan dan kepuasan pasien merupakan hal yang sama pentingnya bagi penyedia layanan kesehatan karena hal tersebut konsep yang terintegrasi.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan terhadap mutu pelayanan dengan minat beli ulang pasien rawat jalan umum RSK Dr Rivai Abdullah Palembang.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan pendekatan cross sectional Analisis yang digunakan meliputi univariat bivariat dan IPA Importance Performance Analysis dengan diagram kartesius.

Hasil penelitian diperoleh tingkat kepuasan cenderung tidak puas dari tiap dimensi maupun kepuasan secara keseluruhan Hasil uji bivariat menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara kepuasan dengan minat beli ulang pvalue 0 014 Dari diagram kartesius diperoleh gambaran yang menjadi prioritas utama yang harus diperbaiki yaitu dimensi tangibles yaitu yang berkaitan dengan kebersihan WC dan ketersediaan obat serta dimensi reliability yaitu yang berkaitan dengan dokter datang sesuai jadwal dan tepat waktu dalam memulailayanan.

Implikasi dalam penelitian ini agar rumah sakit dapat meningkatkan mutu pelayanan rawat jalan umum RSK Dr Rivai Abdullah Palembang Kata kunci kepuasan minat beli ulang.

.....Study Program Study of Hospital Administration Graduate Program Faculty of Public Health University Of Indonesia Thesis title Analysis of the Satisfaction of Service Quality with Purchase Intention General Outpatient hospital leprosy Dr Rivai Abdullah Palembang 2015 Measurement of quality of service and patient satisfaction is equally important for health care providers because it is an integrated concept. The purpose of this study was to determine the level of satisfaction with the quality of service with purchase intention outpatient hospital leprosy Dr Rivai Abdullah Palembang.

This research is a quantitative research with cross sectional approach. The analysis includes the univariate bivariate and IPA Importance Performance Analysis with the Cartesian diagram.

The results were obtained satisfaction levels tend to be satisfied of each dimension and overall satisfaction Bivariate test results showed a significant relationship between satisfaction with the purchase intention pvalue 0 014 Cartesian diagram obtained a description of the main priorities that must be improved namely tangibles dimension is related to the cleanliness of the toilets and the availability of drugs as well as the dimensions of reliability that is associated with the doctor arrives on schedule and on time in starting the service.

The implications of this research so that hospitals can improve the quality of service of general outpatient

hospital leprosy Dr Rivai Abdullah Palembang Key word satisfaction purchase intentionix.