

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 SakitProgram Pasca SarjanaFakultas Kesehatan MasyarakatUniversitas IndonesiaJudul Tesis Analisis Kepuasan Terhadap Mutu Pelayanan denganMinat Beli Ulang Pasien Rawat Jalan Umum di RSK Dr Rivai Abdullah Palembang Tahun 2015Pengukuran mutu pelayanan dan kepuasan pasien merupakan hal yang samapentingnya bagi penyedia layanan kesehatan karena hal tersebut konsep yangterintegrasi.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasanterhadap mutu pelayanan dengan minat beli ulang pasien rawat jalan umum RSKDr Rivai Abdullah Palembang.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatifdengan 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 tiapdimensi maupun kepuasan secara keseluruhan Hasil uji bivariat menunjukkanadanya hubungan yang signifikan antara kepuasan dengan minat beli ulang pvalue 0 014 Dari diagram kartesius diperoleh gambaran yang menjadiprioritas utama yang harus diperbaiki yaitu dimensi tangibles yaitu yang berkaitandengan kebersihan WC dan ketersedian obat serta dimensi reliability yaitu yangberkaitan dengan dokter datang sesuai jadwal dan tepat waktu dalam memulailayanan.

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

.....Study Program Study of Hospital AdministrationGraduate ProgramFaculty of Public HealthUniversity Of IndonesiaThesis title Analysis of the Satisfaction of Service Quality withPurchase Intention General Outpatient hospital leprosyDr Rivai Abdullah Palembang 2015Measurement of quality of service and patient satisfaction is equally important forhealth care providers because it is an integrated concept. The purpose of this studywas to determine the level of satisfaction with the quality of service with purchaseintention outpatient hospital leprosy Dr Rivai Abdullah Palembang.

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

The results were obtained satisfaction levels tend to besatisfied of each dimension and overall satisfaction Bivariate test results showeda 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 ofthe toilets and the availability of drugs as well as the dimensions of reliability thatis associated with the doctor arrives on schedule and on time in starting theservice.

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

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