

Hubungan antara kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan di Rumah Sakit Bogor Medical Center = The relationship between service quality to outpatient of Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan satisfaction level in Bogor Medical Center Hospital

Fadhila Putri Rachma, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20473491&lokasi=lokal>

Abstrak

**ABSTRAK
**

Skripsi ini membahas mengenai hubungan antara kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan BPJS Kesehatan di RS BMC. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Hasil dari penelitian ini adalah memperlihatkan bahwa terdapatnya hubungan antara dua variabel yaitu kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan. Selain itu penelitian ini juga mencari tahu seberapa kuat hubungan atau korelasi antara dua varibel itu dari rendah hingga sangat kuat, dimana hasilnya adalah kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang sedang terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan BPJS Kesehatan di RS BMC. Hal ini sudah dapat terlihat dari dimensi-dimensi varibelnya yang seluruhnya memiliki nilai sedang.

<hr>

**ABSTRACT
**

This research discusses the relationship between service quality to outpatient of BPJS Kesehatan satisfaction level in BMC Hospital. The research method used in this research is a quantitative approach with descriptive research type. The result of this research shows that there is a relationship between two variables that is service quality and level of satisfaction. In addition, this study also finds out how strong the relationship or correlation between the two variables is from low to very strong, where the result is the quality of service has a moderate effect on the level of satisfaction of outpatient BPJS Kesehatan in BMC Hospital. This can already be seen from the dimensions of the variable that all have a medium value.