

Hubungan Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Ortotik Prostetik Terhadap Kepuasan Pasien PT. Pratama Sentra Rehabilitasi, Serpong, Banten = Relationship Between Service Quality and Prosthetic Orthotics Product Quality on Patient Satisfaction in PT. Pratama Sentra Rehabilitasi, Serpong, Banten

Suchi Nur Dwi Septiyani, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=9999920524315&lokasi=lokal>

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh hubungan kualitas pelayanan dan kualitas produk ortotik prostetik terhadap kepuasan pasien PT. Pratama Sentra Rehabilitasi, serta menemukan dimensi yang paling dominan berhubungan dari kualitas pelayanan dan kualitas produk yang mempengaruhi kepuasan pasien. Penelitian dilakukan di PT. Pratama Sentra Rehabilitasi, Serpong, Banten. Adapun metode penelitian yang digunakan yaitu desain cross sectional dengan pendekatan kuantitatif dan telaah dokumen, dengan jumlah sampel 100 orang. Pengumpulan data dilakukan dengan penyebaran kuesioner. Analisis data dilakukan secara kuantitatif dengan menggunakan Analisis Univariat, Bivariat, dan Multivariat Uji Regresi Linier Berganda dengan menggunakan berbagai Uji Asumsi Heil Gauss. Hasil uji statistik menunjukkan bahwa adanya hubungan yang bermakna signifikan antara persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan dan kualitas produk di PT. Pratama Sentra Rehabilitasi. Kualitas pelayanan yang diteliti secara keseluruhan terdiri dari 5 dimensi dan kualitas produk terdiri dari 8 dimensi, tujuannya untuk menemukan dimensi yang paling dominan berhubungan dengan kepuasan pasien. Terbukti bahwa dimensi empathy merupakan dimensi yang paling dominan atau paling besar hubungannya dengan kepuasan pasien PT. Pratama Sentra Rehabilitasi.

.....This study aims to obtain the relationship between service quality and prosthetic orthotic product quality on patient satisfaction at PT. Pratama Rehabilitation Center, as well as finding the most dominant dimensions related to service quality and product quality that affect patient satisfaction. Research conducted at PT. Pratama Rehabilitation Center, Serpong, Banten. The research method used is a cross sectional design with a quantitative approach and document review, with a total sample of 100 people. Data collection was carried out by distributing questionnaires. Data analysis was carried out quantitatively using Univariate, Bivariate and Multivariate Analysis Multiple Linear Regression Tests using various Heil Gauss Assumption Tests. The results of statistical tests showed that there was a significant relationship between patient perceptions of service quality and product quality at PT. Pratama Rehabilitation Center. The quality of service studied as a whole consists of 5 dimensions and product quality consists of 8 dimensions, the aim is to find the most dominant dimension related to patient satisfaction. It is proven that the empathy dimension is the most dominant dimension or has the greatest relationship with patient satisfaction PT. Pratama Rehabilitation Center.