

## ABSTRACT

Name : Lisa Rahmayanti

Studi Program : Ilmu Administrasi Niaga

Title : The Effect of Inpatient Service Quality To

Patient Satisfaction of Rumah Sakit Bunda Margonda Depok.

Inpatient treatment is the major medical services in a hospital in which the interaction between the patient and hospital take place in a long period of time. Inpatient services is a sensitive subject to to the reason that it is interrelated directly with patient's emotion and reception, service quality and image of the hospital. Thus, the management executives of a hospital should pay their fullest attention to it. Satisfaction is the feeling of happiness or disappointment that occurs after inpatients of hospital evaluating the hospital 's performance by comparing it to their expectation. It is the same case when a customer assessing the quality of a product by comparing it with his or her expectation. The aim of this research is to identify the effect between the service quality and the satisfaction of hospitalized patients of RSU Bunda Margonda, which could be classified as high because the relationship value is as big as 0.810

Keywords:

Service Quality, Inpatient, Patient Satisfaction

## ABSTRAK

Nama : Lisa Rahmayanti

Program Studi : Ilmu Administrasi Niaga

Judul : Pengaruh Kualitas Layanan Rawat Inap Terhadap Kepuasan  
Pasien Rumah Sakit Bunda Margonda Depok.

Pelayanan rawat Inap merupakan pelayanan medis yang utama dirumah sakit dan merupakan tempat untuk interaksi antara pasien dan rumah sakit yang berlangsung dalam waktu yang lama. Pelayanan rawat Inap berhubungan sangat sensitif karena menyangkut perasaan pasien, mutu pelayanan dan citra rumah sakit. Semua itu sangat membutuhkan perhatian pihak manajemen rumah sakit. Kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapannya. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien rawat inap di RSU Bunda Margonda, Depok. Hasil penelitian menyimpulkan ada pengaruh antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien rawat inap di RSU Bunda Margonda dikategorikan tinggi karena memiliki nilai hubungan sebesar 0,810.

Kata kunci :

Kualitas Pelayanan, Rawat Inap, Kepuasan Pasien.