

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA RUMAH SAKIT UMUM DAERAH BANGKINANG (RSUD) KAMPAR

ABSTRAK

CESA SEPTIA

Kata kunci : kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan jasa terhadap kepuasan konsumen dalam meningkatkan kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan pada Rumah Sakit Umum Daerah Bangkinang (RSUD) Kampar. Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode incidental sampling. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat jalan pada Rumah Sakit Umum Daerah Bangkinang (RSUD) Kampar sebanyak 40 orang pasien atau konsumen rawat jalan. Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara, kuesioner, observasi dan dokumentasi. Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa semua variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien pada Rumah Sakit Umum Daerah Bangkinang. Untuk itu Rumah Sakit Umum Daerah Bangkinang perlu secara rutin mengamati pelayanan agar dapat mempertahankan kelebihan-kelebihan yang ada dan membenahi kekurangan-kekurangannya.

***INFLUENCE OF SERVICE QUALITY TO COSTOMER SATISFACTION AT
PUBLIC HOSPITAL OF BANGKIANG AREA (RSUD) KAMPAR***

ABSTRACT

CESA SEPTIA

Keywords : service quality and costomer satisfaction

The purpose of this study is to determine the effect of service quality on customer satisfaction in improving customer satisfaction on service quality at public hospitals bangkiang area (RSUD) Kampar. In this study the authors use incidental sampling method. Population in this research is outpatient at public hospital of bangkinang area (RSUD) Kampar conted 40 patient or consumer on outpatient. The announcement of the data is done through interviews, questionnaires, and documentation. From result of research indicate that all variable of service quality have significant influence to patient satisfaction at genelar hospital of bangkinang area. For that reason, the public hospitals of the bangkinang area need to routinely observe the servives in order to maintain the existing advantages and fix the shortcomings.