

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS, DAN KINERJA MEDIS & NON MEDIS TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP RUMAH SAKIT UMUM ISLAM BANYU BENING BOYOLALI

Suraningtyas Widyastuti, 2019081029

Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Sosial, Humaniora dan Seni

Universitas Sahid Surakarta

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas dan kinerja medis & non medis terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Islam Banyu Bening Boyolali. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini merupakan seluruh pasien rawat inap kelas 3 di Rumah Sakit Umum Islam Banyu Bening periode Januari - Maret 2023. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus slovin, sehingga diperoleh jumlah sampel sebanyak 336 responden.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan dan kinerja medis & non medis berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Sedangkan variabel fasilitas tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Variabel yang paling dominan dalam penelitian ini adalah kinerja medis & non medis daripada kualitas pelayanan dan fasilitas. Serta nilai *Adjusted R square* sebesar 46,7% variabel kepuasan pasien dapat dijelaskan oleh variabel kualitas pelayanan, fasilitas dan kinerja medis & non medis sisanya 53,3% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

Kata kunci: kualitas pelayanan, fasilitas, kinerja medis & non medis, kepuasan pasien.

ABSTRACT

The study aims to determine the effect of service quality, facilities, and medical & non- medical performance on patient satisfaction at Banyu Bening Boyolali Islamic General Hospital. The research method used a quantitative descriptive. The population was all third class inpatients from January to March 2023. The sampling technique used the Slovin formula so that a total sample of 336 respondents was obtained. The results show that the variables of service quality and medical & non-medical performance affected patient satisfaction. Meanwhile the facility variable does not affect patient satisfaction. The most dominant variable in this study is medical & non-medical performance rather than the quality of services and facilities. The Adjusted R square value is 46.7%. The patient satisfaction variable can be explained by the variables of service quality, facilities, and medical & non-medical performance. Meanwhile, the remaining 53.3% is explained by other variables not discussed in this study.

Keywords: service quality, facilities, medical & non-medical performance, patient satisfaction

