

ANALISIS KEPUASAN PASIEN DI KLINIK UNISIA YOGYAKARTA

Yuriko Estu Bestari Mulyono, Luthfi Ghazali, Sunarto

INTISARI

Latar Belakang: Kepuasan pelanggan merupakan hal terpenting yang digunakan untuk menarik konsumen di masa sekarang ini. Dimana untuk menarik pelanggan diperlukan pelayanan yang baik sehingga dapat menimbulkan kepuasan dari konsumen.

Tujuan: Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kepuasan dan harapan pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan di Klinik Unisia Yogyakarta.

Metode: Penelitian ini merupakan penelitian non-eksperimental dengan rancangan *cross-sectional*. Populasi yang digunakan adalah keluarga besar UII, warga masyarakat disekitar Klinik Unisia Yogyakarta dan yang menggunakan jasa pelayanan sebanyak 100 orang. Instrumen penelitian yang digunakan adalah dengan menggunakan kuesioner, dimana menggunakan metode survei kepuasan konsumen yaitu metode pengukuran SERVQUAL (service quality) yang dibangun atas adanya perbandingan dua faktor utama yaitu persepsi konsumen atau layanan yang nyata mereka terima (perceived service) dengan layanan yang diharapkan (expected service).

Hasil: Analisis statistik menunjukkan H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal ini berarti seluruh variabel independen yakni *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy* secara bersama-sama signifikan mempengaruhi variabel dependent kepuasan pelanggan pada tingkat signifikansi $\alpha = 5\%$.

Simpulan: Terdapat hubungan antara lima dimensi mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien di Klinik Unisia Yogyakarta.

Kata kunci: Analisis kepuasan, persepsi pasien, harapan pasien.

ANALYSIS OF SATISFACTION OF PATIENTS AT THE CLINIC UNISIA YOGYAKARTA

Yuriko Estu Bestari Mulyono, Luthfi Ghazali, Sunarto

ABSTRACT

Background: Customer satisfaction is the most important thing that used to attract consumers in the present. Where necessary to attract costumers good service so that it can give rise to the satisfaction of the consumer.

Objective: This study aimed to analyze the patients satisfaction and expectations toward the quality of health services at the clinic Unisia Yogyakarta.

Methods: This study is a non-experimental research with cross-sectional design. The population used is a large family of UII, residents around the Klinik as Yogyakarta Unisia and use service as many 100 people. Research instrument used is by using a questionnaire, where consumer satisfaction survey method using measurement methods, namely SERVQUAL (service quality) that was built over the presence of two main factors is comparasion of the perception of consumers or a real service they received (the perceived service) with the expected service.

Results: Statistics analysis showed H_0 rejected and H_a accepted. This means the entire independent variable is Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy are jointly dependent variables significantly affect customer satistaction at the level of significance $\alpha = 5\%$.

Conclusion: There is a relationship between the five dimensions of service quality to satisfaction of the patients at the Clinic Unisia Yogyakarta.

Keywords: Analysis satisfaction, Perception of patient, Expectation of Patient.