

## ABSTRAK

**Puji Wahyuningrum, 2010.** “Pengaruh fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Ungaran”. Jurusan Manajemen. Fakultas Ekonomi. Universitas Negeri Semarang. Dosen Pembimbing I Dra. Harnanik, M.Si. Dosen Pembimbing II Drs. Marimin, M.Pd.

**Kata Kunci :** *Fasilitas, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien*

RSUD Ungaran merupakan salah satu usaha yang bergerak dalam bidang jasa, sebagai lembaga jasa RSUD Ungaran berusaha mendapat kepuasan dari konsumen karena itu adalah tujuan utama. Kepuasan konsumen dipengaruhi oleh fasilitas dan kualitas pelayanan. Permasalahan dalam penelitian ini adalah adakah pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien RSUD Ungaran baik secara parsial maupun simultan. Dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Ungaran baik secara parsial maupun simultan.

Populasi dalam penelitian ini adalah semua pasien rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Ungaran antara bulan maret – april tahun 2010. Tehnik pengambilan sampel yang digunakan adalah rumus Sitepu karena interasi berhenti pada interasi ketiga maka jumlah sampel 115, tehnik yang digunakan adalah teknik sampling aksidental (*accidental sampling*). Metode pengumpulan data dengan menggunakan metode kuesioner. Dengan variabel independent yaitu fasilitas ( $X_1$ ), kualitas pelayanan ( $X_2$ ) dan variabel dependent yaitu kepuasan pasien ( $Y$ ). Metode analisis data yang digunakan adalah deskripsi presentase dan analisis regresi linier berganda.

Dari hasil deskripsi presentase dalam penelitian ini menunjukkan fasilitas dalam kategori baik, kualitas pelayanan dalam kategori baik dan kepuasan pasien juga dalam kategori baik. Hasil analisis regresi diperoleh persamaan  $Y = 10.021 + 0,213X_1 + 0,587X_2$ . Hasil uji secara simultan diperoleh  $F_{hitung}$  0,00 dengan signifikansi  $0,00 < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima sehingga  $H_3$  yang berbunyi ada pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien “diterima”. Berdasarkan hasil uji parsial untuk variabel fasilitas diperoleh nilai  $t_{hitung}$  sebesar 0.261 dengan nilai signifikansi sebesar  $0,00 < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, sehingga  $H_1$  yang berbunyi ada pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pasien “diterima”. Variabel kualitas pelayanan diperoleh nilai  $t_{hitung}$  sebesar 0.349 dengan nilai signifikansi sebesar  $0,00 < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, sehingga  $H_2$  yang berbunyi ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien “diterima”.

Simpulan dalam penelitian ini adalah terdapat pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan secara simultan dengan kontribusi sebesar 38,4 %. Terdapat pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pasien sebesar 6,81 % dan terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien sebesar 12,18 %. Saran yang dapat peneliti berikan berdasarkan hasil penelitian adalah (1) hendaknya pihak RSUD

Ungaran memberikan fasilitas yang sama dalam segi pemberian tombol pemanggil untuk pasien baik dari kelas VIP ,I ,II dan tak terkecuali kelas III, karena sama – sama membutuhkan dan memperhatikan bangunan yang sudah perlu membutuhkan perbaikan, (2) hendaknya pihak RSUD lebih memberikan pelayanan yang lebih baik dari, hari ke hari baik dengan memberikan pelatihan bagi tenaga medis dan staf-staf yang ada dalam memberikan pelayanan yang terbaik, (3) karena di anggap kualitas pelayanan memiliki kontribusi yang besar dalam menumbuhkan kepuasan pasien, maka pihak RSUD Ungaran harus senantiasa berusaha melakukan perbaikan faktor fasilitas, sehingga sama-sama bisa menjadi nilai lebih untuk meningkatkan kepuasan pasien.

