ABSTRAK

Riski Risbandi 1414201003. 2017. “ Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap pada RS Cahya Kawaluyan-Kota Baru Parahyangan”. Tesis. Jurusan Magister Manajemen, Fakultas Manajemen, Universitas Widyatama. Pembimbing I. Zulganef, DR., Drs., M.M. Pembimbing II. Mariana Rachmawati, DR., SE. M.M.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan, Kepuasan.

Dalam upaya meningkatkan pelayanan kesehatan kepada masyarakat, RS Cahya Kawaluyan sebagai sebagai rumah sakit dengan pelayan prima untuk warga Kabupaten bandung barat dan sekitarnya terus melakukan pengembangan. Secara umum jumlah pasien rawat inap di RS Cahya Kawaluyan-Kota Baru Parahyangan berfluktuasi bahkan terjadi penurunan yang cukup signifikan. Rumusan masalah penelitian ini adalah untuk mengetahui adakah pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan pasien rawat inap pada RS Cahya Kawaluyan-Kota Baru Parahyangan antar variabel yang diteliti.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan pasien rawat inap pada RS Cahya Kawaluyan-Kota Baru Parahyangan. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat inap RS Cahya Kawaluyan-Kota Baru Parahyangan. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian sebanyak 170 pasien rawat inap, menggunakan metode nonprobability sampling dengan pendekatan kuantitatif. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner. Analisis data menggunakan analisis deskriptif presentase dan analisis regresi linear berganda.

Berdasarkan hasil penelitian, diketahui terdapat pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan pasien rawat inap. Berdasarkan uji t, pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap secara parsial diperoleh nilai 4,587, sedangkan pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan pasien rawat inap secara parsial diperoleh nilai 1,848. Dan keterkaitan antara pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan pasien rawat inap berdasarkan uji F diperoleh nilai 57,776.

Penelitian ini menyimpulkan kualitas pelayanan dan kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap pada RS Cahya Kawaluyan-Kota Baru Parahyangan. Saran dari penelitian ini adalah pada pelayanan Rumah sakit yang sudah baik harap bisa dipertahankan agar pasien selalu merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh RS Cahya Kawaluyaan.