ANALISIS PENGARUH PENILAIAN ATAS SISTEM ANTRIAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA POLI ONKOLOGI SATU ATAP RUMAH SAKIT UMUM Dr. SOETOMO SURABAYA

ANDRE FEBRIANTO

PEMBIMBING : Dr. **Hj.** INDRIANAWATI USMAN, MSc

CONSUMER SATISFACTION ; PERFORMANCE STANDARD

KKB KK-2 B 112 / 09 Feb a

Copyright : @ 2008 by Airlangga University Library Surabaya

Abstrak

Dalam beberapa dekade terakhir, sektor jasa telah mulai memegang peranan vital dalam perekonomian dunia. Di Indonesia, jasa profesi seperti akuntan, dokter, pengacara, fisioterapis dan arsitek merupakan profesi yang relatif masih sedikit tersedia dibandingkan dengan jumlah orang yang dilayani.

Jasa profesi berbeda dengan bidang jasa lainnya, karena jasa pada bidang profesi memiliki kesulitan tinggi evaluasi (high credence quality), sekalipun konsumen sudah melakukan pembelian dan mengkonsumsi jasa tersebut. Salah satunya adalah jasa layanan kesehatan di klinik atau rumah sakit.Salah satunya adalah jasa layanan kesehatan di klinik atau rumah sakit.sepsi yang baik dari pelanggan atas kualitas layanan (kualitas teknis dan fungsional) sangat dipengaruhimoleh evaluasi pelanggan pada kualitas layanan.

Pasien tidak menilai kualitas jasa hanya dari segi kualitas teknis (pemeriksa medik), tetapi juga dari kualitas fungsional (dimana jasa diprosesan dan dihantaran). Proses layanan dalam hal ini mengenai sistem antrian dapat memainkan sebuah peran penting dalam menentukan apakah para konsumen puas atau tidak. Pentingnya sistem antrian yang baik untuk mengurangi waktu tunggu dapat mempengaruhi kepuasan konsumen.

Penelitian ini mempunyai tujuan untuk mengetahui pengaruh daripada sistem antrian, yang terdiri variable waktu antrian, lingkungan antrian, pelayanan karyawan bagian antrian terhadap kepuasan pasien pada poli onkologi satu atap (POSA) Rumah Sakit Umum Dr.Soetomo Surabaya. Analisis yang dilakukan adalah teknis analisis regresi linier berganda denganvariabel tergantung kepuasan pasien atas sistem antrian. Populasi sasaran yang diteliti dalam penelitian ini adalah seluruh pasien poli onkologi satu atap. Penarikan sampel dilakukan melalui non probability sampling, dan yang menjadi anggota sampel dilakukan dengan teknik accidental sampling. Sedangkan jumlah sampel yang akan diambil dalam penelitian ini adalah 100 responden yang sedang berobat di poli onkologi. Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa nilai koefisien korelasi (R) adalah 0,920. Nilai tersebut mendekati angka 1, sehingga dapat dinyatakan bahwa hubungan antara variabel-variabel sistem antrian secara simultan terhadap terhadap kepuasan pelanggan sangat erat dan positif atau searah dan secara parsial juga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Kata kunci : waktu antrian, lingkungan antrian, pelayanan karyawan, kepuasan pelanggan.