

## ABSTRACT

One of a good health service requirements is having a good quality which means a condition lead to a perfect level in which the customers will be satisfied with the service. One indicator to asses the service quality is customers' satisfaction. Consumer satisfaction is an asset to gain loyal patients.

This study / research aimet at analyzing the relationship between Quality with Future use and referral. This quality was known from satisfaction index which measured from the customers' satisfaction directly. This study was analytical and was done by cross sectional design. The sample of the study was the patients in Instalasi Rawat Inap at RSU Haji Surabaya, taken by using proporsional random sampling which result 98 patients. The measurements was done by using interview on satisfaction variable which includes aspects of reliability, responsiveness, tangible, communication, courtesy, service, understanding the customer, acces, credibility, competence, and future use and referral variable. Satisfaction was then analyzed by scoring method to obtain satisfaction indeks, so the service quality was found. Chi-Square tese was done to find the relationship between service quality with Future use and referral.

The result of this study showed that generally the patients felt satisfied toward all aspects except responsiveness and acces aspects. The satisfaction index was 2.81 which can be concluded as the service quality in Instalasi rawat inap was considered good. A number of 92.9% patients said that the service quality was good, while the other 7.1 % patients said that it was not good enough. The statistical analysis result showed that service quality had more a significant relation with Future Use ( $p=0.000 < \alpha = 0.05$ ) and had a less significant relation with Referral ( $p=0.004 < \alpha = 0.05$ ).

The conclusion of this study was that service quality showed relation with Future Use and Referral, but showed a more significant relations with Future Use than Referral.

Key word: Satisfaction Index, Quality of Service, Future Use, Referral.

## ABSTRAK

Salah satu syarat pelayanan kesehatan yang baik adalah memiliki kualitas yang baik (bermutu). Kualitas yang dimaksud adalah menuju pada tingkat kesempurnaan sehingga dapat memuaskan para pemakai jasa pelayanan. Salah satu indikator untuk menilai kualitas pelayanan adalah kepuasan pasien. Kepuasan pasien merupakan suatu modal untuk mendapatkan pasien loyal (setia).

Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis hubungan kualitas pelayanan dengan *Future Use* dan *Referral*. Kualitas diketahui dari indeks kepuasan yang diukur dari kepuasan pasien secara langsung. Penelitian ini bersifat analitik, dan dilaksanakan dengan rancangan *cross sectional*. Sampel pada penelitian adalah pasien Instalasi Rawat Inap RSUD Haji Surabaya, yang diambil secara *proporsional random sampling* sebanyak 98. Cara pengukuran dilakukan wawancara terhadap variabel kepuasan, yang meliputi aspek *reliability, responsiveness, tangible, communication, courtesy, service, understanding the customer, acces, credibility, competence*. Variabel *Future Use* dan *Referral*. Pengolahan kepuasan dengan metode skor untuk memperoleh indeks kepuasan, sehingga diketahui kualitas instalasi Rawat Inap RSUD Haji Surabaya. Untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan dengan *Future Use* dan *Referral* dilakukan uji hubungan dengan *Chi-Square*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum pasien tidak puas terhadap aspek *responsiveness* dan aspek *acces*, sedangkan terhadap aspek lainnya telah puas. Indeks kepuasan sebesar 2,81 sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan Instalasi Rawat Inap baik. Sebanyak 92,9 % pasien menyatakan kualitas pelayanan baik, sedangkan 7,1 % pasien menyatakan bahwa kualitas pelayanan tidak baik. Hasil analisis statistik menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki hubungan cukup berarti dengan *Future Use* ( $p=0,000 < \alpha = 0,05$ ), dan kualitas memiliki hubungan yang rendah dengan *Referral* ( $p=0,004 < \alpha = 0,05$ ).

Kesimpulan yang dapat diambil adalah bahwa kualitas pelayanan berhubungan dengan *Future Use* dan *Referral*, akan tetapi kualitas pelayanan memiliki hubungan yang lebih kuat dengan *Future Use* dibanding dengan *Referral*.

Kata kunci: indeks kepuasan, kualitas pelayanan, *Future Use*, *Referral*.