

ABSTRACT

As an organization in health services, to make a customer satisfied is the most important way to build a customer loyalty. Organization culture is one of the good effects to build customer satisfaction. RSI Jemursari Surabaya built an organization culture with SYIFA value in 2009, which was taken from the lofty of Muhammad SAW characteristics. The objectives of the study were to estimate the effect of organization culture from customer's side to the customer satisfaction on RSI Jemursari Surabaya with SYIFA value.

This was a *cross sectional* study with survey approach. Questionnaires were conducted to 100 customers. Subjects were selected by *proportional random sampling*. Questionnaires were carried out to get more detailed information about the variables. Variables were researched is organizational culture and customer satisfaction.

68% respondents voted organization culture on RSI Jemursari Surabaya are very strong and customer satisfaction was 59%. Costumers satisfied with RSI Jemursari Surabaya services. The *simple linier regression* showed that organizational culture with SYIFA value was positive influenced to customer satisfaction (sig. = 0,000, B = 0,52).

Strong organization culture is one of the factors that influence the customer satisfaction. The hospital should keep the customer satisfaction with increasing organization culture, make it to the organization strategy, give a reward, and evaluation in period.

Keywords : organization culture, customer satisfaction

ABSTRAK

Sebagai organisasi yang bergerak dibidang pelayanan kesehatan, kepuasan pelanggan merupakan kunci utama untuk membangun loyalitas pelanggan. Budaya organisasi adalah salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Pada tahun 2009 RSI Jemursari Surabaya membentuk budaya organisasi dengan nilai SYIFA, yang diambil dari keutamaan sifat nabi Muhammad SAW. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh penerapan budaya organisasi dari sudut pandang pelanggan terhadap kepuasan pelanggan di RSI Jemursari Surabaya berdasarkan nilai SYIFA.

Penelitian dilaksanakan dengan rancangan *cross sectional* menggunakan pendekatan survey. Kuesioner dilaksanakan pada 100 pelanggan lama RSI Jemursari Surabaya. Responden ditarik dari populasi dengan cara *proportional random sampling*. Kuesioner dilakukan untuk mendapatkan informasi yang lebih mendalam tentang variabel yang diteliti. Variabel yang diteliti adalah budaya organisasi dan kepuasan pelanggan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebanyak 68% responden menilai budaya organisasi telah diterapkan dengan sangat kuat dan 59% menunjukkan sikap puas terhadap pelayanan yang diterima di RSI Jemursari Surabaya. Pengujian pengaruh menggunakan regresi linier sederhana menunjukkan bahwa budaya organisasi dengan nilai SYIFA mempengaruhi kepuasan pelanggan secara positif ($\text{sig.} = 0,000$, $B = 0,52$).

Kesimpulan yang dapat ditarik adalah penerapan budaya organisasi yang kuat merupakan salah satu faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Saran bagi pihak rumah sakit adalah tetap menjaga kepuasan pelanggan yang telah terbentuk dan lebih meningkatkannya dengan lebih mengembangkan penerapan budaya organisasi.

Kata kunci : budaya organisasi, kepuasan pelanggan