

**ANALISIS PENGARUH KEPUASAN PASIEN
KLINIK SPESIALIS RUMAH SAKIT PELABUHAN SURABAYA
ATAS KUALITAS LAYANAN TERHADAP
KESEDIAAN MEREKOMENDASIKAN KEPADA ORANG LAIN**

**DIAJUKAN UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN PERSYARATAN
DALAM MEMPEROLEH GELAR SARJANA EKONOMI
JURUSAN MANAJEMEN**



**DIAJUKAN OLEH
INDRIYANA RAHMAYANTI**

No. Pokok : 049916336

**KEPADA
FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA**

2004

SKRIPSI

**ANALISIS PENGARUH KEPUASAN PASIEN
KLINIK SPESIALIS RUMAH SAKIT PELABUHAN SURABAYA
ATAS KUALITAS LAYANAN TERHADAP
KESEDIAAN MEREKOMENDASIKAN KEPADA ORANG LAIN**

**DIAJUKAN OLEH :
INDRIYANA RAHMAYANTI
No. Pokok : 049916336**

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH

DOSEN PEMBIMBING,

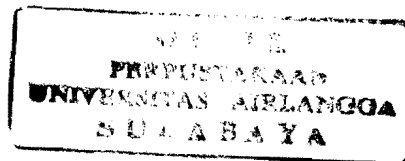

Prof. Drs. Ec. V. HENKY SUPIT, Ak

TANGGAL. 30 MARET 2004

KETUA PROGRAM STUDI,


DR. H. AMIRUDDIN, SE

TANGGAL. 8 APRIL 2004



Surabaya, 16 MARET 2004

Skripsi telah selesai dan siap untuk diuji

Dosen Pembimbing


Prof. Drs. Ec. V. HENKY SUPIT, Ak

ABSTRAKSI

Penelitian ini meneliti pengaruh kepuasan pasien klinik spesialis Rumah Sakit Pelabuhan Surabaya atas kualitas layanan terhadap kesediaan merekomendasikan kepada orang lain.

Penelitian ini dilakukan karena kepuasan pasien yang dirasakan atas kualitas layanan dari sebuah rumah sakit sangat penting dalam menciptakan *positive word of mouth* atau rekomendasi yang dapat menjadi media pemasaran pelayanan kesehatan yang paling efektif, seperti yang dikatakan oleh Smoldt (1998: 49) yaitu : “*Word of mouth from satisfied patients may well continue to be the most effective means of marketing medical services, ...*” Hathaway dan Seltman (2001: 23) juga mengatakan: “*..., outstanding medical care and sensitive service to patients and families will be our most productive marketing strategy, because it creates positive word of mouth about something very important--health care.*”

Variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini adalah kepuasan atas lima dimensi kualitas jasa yaitu *tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*. Variabel terganggunya adalah kesediaan merekomendasikan klinik spesialis RSPS kepada orang lain.

Dengan teknik *alpha cronbach's*, data penelitian ini telah memenuhi syarat valid dan reliabel. Uji hipotesis yang dilakukan dengan teknik analisis regresi linier berganda untuk mengetahui pengaruh lima variabel bebas secara bersama-sama maupun parsial terhadap variabel terganggu. Fungsi regresi linier berganda dalam adalah :

$$Y = 0.02979 + 0.139 X_1 + 0.141 X_2 + 0.322 X_3 + 0.287 X_4 + 0.111 X_5$$

Dari hasil uji F dapat disimpulkan bahwa kepuasan atas dimensi kualitas layanan mempunyai pengaruh secara bersamaan terhadap kesediaan merekomendasikan klinik spesialis RSPS kepada orang lain, sedangkan dari hasil uji t dapat disimpulkan bahwa kepuasan atas dimensi kualitas layanan mempunyai pengaruh secara parsial terhadap kesediaan merekomendasikan klinik spesialis RSPS kepada orang lain.

Berdasarkan hasil penelitian ini, saran untuk pihak Rumah Sakit Pelabuhan Surabaya adalah meningkatkan kualitas layanan yang mereka berikan pada para pasien yang berobat sehingga dapat menciptakan kenaikan jumlah pasien yang bersedia merekomendasikannya kepada orang lain.