

## ABSTRACT

Monanda, Mirza. (2004). "An Analysis of Health Care Service Performance Toward The Customer Satisfaction at PKU Muhammadiyah Hospital in Yogyakarta". Yogyakarta: Management Department, Faculty of Economics, Islamic University of Indonesia.

The rapid development in medical care technology has required the hospitals to provide better performance to their customers (the patients and families). It is what makes the competition in health care industry very intense. As an industry with capital intensive, labor intensive, skill intensive, and technology intensive, hospitals have strategic function and role in health care system.

This research is conducted to identify the actual condition of customer satisfaction and to identify whether or not there is significant relationship between the customer satisfaction and five service quality dimensions. Also, it is conducted to identify which service quality dimension among available five that contributes the most the customer satisfaction at PKU Muhammadiyah Hospital in Yogyakarta. This research thesis involved 100 respondents that represented the patients of polyclinic visits and those who were hospitalized during April 2004. The sampling method used was convenience sampling.

In general, PKU Muhammadiyah Hospital has already satisfied its customers, whose average score of customer satisfaction (Y) equals to 4.69.

Simultaneously, tangible (X1), reliability (X2), responsiveness (X3), assurance (X4), and empathy (X5) influence significantly the customer satisfaction (Y). It has been proven statistically that reliability (X2) contributes most dominantly the customer satisfaction at PKU Muhammadiyah Hospital.

The management of PKU Muhammadiyah Hospital needs to preserve the good performance of all service quality dimensions, even though it has already scored positive customer satisfaction. It is taken to continuously maintain the loyalty and reliance of its patients and public generally. Also, the management of PKU Muhammadiyah Hospital needs to organize regular survey to identify the actual satisfaction of its patients. It will be helpful to evaluate whether or not the current performance provided already satisfies the patients.

## ABSTRAK

Monanda, Mirza. (2004). "Analisis Kinerja Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada RSUD Muhammadiyah di Yogyakarta". Yogyakarta: Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Indonesia.

Perkembangan teknologi kedokteran yang pesat telah menuntut rumahsakit – rumahsakit untuk memberikan kinerja pelayanan yang lebih baik kepada para pelanggan (para pasien dan keluarga pasien). Inilah yang menjadikan persaingan di dalam industri pelayanan kesehatan sangat ketat. Sebagai suatu industri yang bersifat padat modal, padat karya, padat ketrampilan, dan padat teknologi, rumahsakit memiliki fungsi dan peran yang strategis dalam sistem kesehatan.

Penelitian ini diadakan untuk mengetahui kondisi terkini kepuasan pelanggan dan untuk mengetahui apakah terdapat hubungan yang signifikan antara kepuasan pelanggan dengan lima dimensi kualitas jasa. Selain itu juga untuk mengetahui dimensi kualitas jasa manakah yang paling mempengaruhi kepuasan pelanggan pada RSUD Muhammadiyah di Yogyakarta. Penelitian ini melibatkan 100 responden yang mewakili pasien – pasien kunjungan poliklinik dan pasien – pasien yang dirawat inap selama April 2004. Metode sampling yang digunakan adalah '*convenience sampling*'.

Secara umum, RSUD Muhammadiyah telah memuaskan pelanggannya (para pasien dan keluarga pasien), dengan skor rata – rata kepuasan pelanggan sebesar 4.69.

Secara simultan (serentak), variabel tampilan fisik (X1), keandalan (X2), daya tangkap (X3), jaminan (X4), dan empati (X5) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y). Telah terbukti secara statistis, bahwa variabel keandalan (X2) paling mempengaruhi kepuasan pelanggan pada RSUD Muhammadiyah di Yogyakarta.

Pihak manajemen RSUD Muhammadiyah perlu mempertahankan kinerja seluruh dimensi kualitas jasa yang sudah baik tersebut, meskipun telah mencatat kepuasan pelanggan yang positif. Tindakan ini diambil untuk terus memelihara kesetiaan dan kepercayaan para pasien dan masyarakat umum. Pihak manajemen RSUD Muhammadiyah juga perlu mengadakan survei secara rutin dan berkala untuk mengetahui kepuasan pelanggan terkini. Hal ini akan sangat membantu untuk menilai apakah kinerja pelayanan yang ada telah memuaskan pasien.