

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk (1) Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Kalideres. (2) Untuk mengetahui pengaruh komunikasi tim ruang gawat darurat terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Kalideres. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif dan menggunakan olah data SPSS. Versi 24.00. Populasi dan sampel dalam penelitian adalah 98 Responden. Hasil pada penelitian ini adalah (1) Dalam penelitian ini, kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Kalideres. Hasil penelitian ini didukung oleh hasil output yang terdapat pada uji t. Artinya kualitas pelayanan sesuai dengan keinginan yang di harapkan itu sendiri dan hal tersebut dapat meningkatkan kepuasan pasien di Rumah Sakit Kalideres, (2) Dimensi komunikasi tim gawat darurat secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Kalideres kepuasan pasien di Rumah Sakit Kalideres yang di buktikan pada hasil output spss terdapat pada uji t. Artinya komunikasi tim gawat darurat sesuai dengan keinginan yang di harapkan dan hal tersebut dapat meningkatkan kepuasan pasien di Rumah Sakit Kalideres

Kata kunci: kualitas pelayanan, komunikasi tim ruang gawat darurat, kepuasan pasien



ABSTRACT

This study aims to (1) To determine the effect of service quality on patient satisfaction in hospital Kalideres. (2) To determine the influence of the communication team of the emergency room at the Hospital Patient Satisfaction Kalideres. The method used in this research is quantitative research methods and uses SPSS data processing. Version 24.00. Population and sample in this research is 98 respondents. The results in this study were (1) In this study, the quality of service in partial influence on patient satisfaction in hospital Kalideres. The results of this research was supported by the results output contained in t test. This means that service quality in accordance with the wishes of the expected itself and that it can improve patient satisfaction in hospital Kalideres, (2) Dimensions communications emergency team sesara partially significant effect on patient satisfaction in hospital Kalideres patient satisfaction in hospital Kalideres are in proven on the results contained in the spss output t test. This means that communications emergency team liking what is expected and that it can improve patient satisfaction in hospitals Kalideres

Keywords: *quality of service, emergency room team communication, patient satisfaction*

