

ABSTRAK

Nama : Muthia Larasati

NIM : 44219010023

Judul Laporan Skripsi : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP CITRA RUMAH SAKIT UMUM BHAKTI ASIH CILEDUG KOTA TANGERANG (Survey Pada Pasien Rawat Jalan Penyakit Dalam RSUD Bhakti Asih Tahun 2021 dan 2022)

Pembimbing : Dr. Achmad Jamil, M.Si

Kualitas pelayanan adalah suatu tingkat keunggulan yang dirasakan seseorang terhadap suatu jasa yang diharapkan dari perbandingan antar keinginan dan kinerja yang dirasakan konsumen setelah melakukan jasa. Namun dalam pelayanannya masih terdapat masalah yang ada di dalam website dari RSUD Bhakti Asih, yaitu masih terdapat keluhan ketidakpuasan dalam pelayanan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Citra Rumah Sakit Umum Bhakti Asih Ciledug Kota Tangerang. Konsep penelitian ini menggunakan teori OPR (*Organization-Public Relationships*).

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan paradigma positivism. Metode dalam penelitian ini adalah metode survei dan teknik pengambilan sampel menggunakan teknik non probability sampling. Kuisisioner tersebut telah disebarkan kepada 100 pasien rawat jalan penyakit dalam tahun 2021 dan 2022 yang telah melakukan pengobatan rawat jalan penyakit dalam.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa adanya pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pasien rawat jalan terhadap citra Rumah Sakit Umum Bhakti Asih Ciledug Kota Tangerang, dengan nilai pengaruh 0,775 atau 77,5%. Masuk ke dalam kategori sedang. Dengan itu dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dan kepuasan pasien berpengaruh terhadap citra Rumah Sakit Umum Bhakti Asih Ciledug Kota Tangerang.

Kata Kunci : Citra, Kepuasan Pasien, Kualitas pelayanan, Rumah Sakit Umum Bhakti Asih.



Universitas Mercu Buana

Fakultas Ilmu Komunikasi

ABSTRACT

Name : Muthia Larasati

NIM : 44219010023

Title of Thesis Report : THE INFLUENCE OF OUTPATIENT QUALITY AND SATISFACTION ON IMAGE OF GENERAL HOSPITAL BHAKTI ASIH CILEDUG, TANGERANG CITY (Survey of Internal Medicine Outpatients at Bhakti Asih Hospital in 2021 and 2022)

Counsellor : Drs. Achmad Jamil, M.Si

Service quality is a level of superiority that a person feels towards a service that is expected from a comparison between the desires and performance that consumers feel after performing the service. However, in the service there are still problems on the website of RSU Bhakti Asih, namely there are still complaints of dissatisfaction in service.

This study aims to determine the effect of Outpatient Service Quality and Satisfaction on the Image of Bhakti Asih Ciledug General Hospital, Tangerang City. The concept of this study uses OPR (Organization-Public Relations) theory.

This study uses a quantitative approach with a positivism paradigm with survey research methods and sampling techniques using non-probability sampling techniques. The questionnaire has been distributed to 100 internal medicine outpatients in 2021 and 2022 who have taken internal medicine outpatient treatment.

The results showed that there was a significant influence between service quality and outpatient satisfaction on the image of the Bhakti Asih Ciledug General Hospital, Tangerang City, with an influence value of 0.775 or 77.5%. Enter into the medium category. With that it can be concluded that the quality of service and patient satisfaction affect the image of the Bhakti Asih Ciledug General Hospital, Tangerang City.

Keywords : *Image, Patient Satisfaction, Service Quality, Bhakti Asih General Hospital.*