ABSTRAK

Anik Trisnawati, NIM. B04211007, 2015 : Pengaruh Handling Complaint Terhadap Kepuasan Pelanggan (pasien) di Rumah Sakit Semen Gresik.

Kata Kunci : Penanganan komplain dan Kepuasan Pelanggan (pasien)

Dalam kondisi persaingan yang ketat, hal utama yang harus diperioritaskan oleh perusahan jasa adalah kepuasan pelanggan agar dapat bertahan, dan bersaing. Selain itu penanganan komplain juga harus menjadi perioritas karena akan menjadikan kepuasan terhadap pasien.

Masalah yang diteliti yaitu 1) Adakah pengaruh Penanganan komplain terhadap kepuasan pasien. 2) Berapa besar pengaruh Penanganan komplainterhadap kepuasan pasien. 3) faktor apa yang paling dominan mempengaruhi Penanganan komplain terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Semen Gresik. 4) faktor apa yang paling rendah mempengaruhi Penanganan komplain terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Semen Gresik.

Tujuan dari penelitian ini adalah Untuk mengetahui pengaruh Penanganan komplain terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Semen Gresik. Untuk mengetahui besar pengaruh Penanganan komplain terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Semen Gresik. Untuk mengetahui faktor paling dominan yang mempengaruhi Penanganan komplain terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Semen Gresik. Untuk mengetahui faktor paling rendah yang mempengaruhi penanganan komplain erhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Semen Gresik.

Untuk menjawab permasalahan tersebut, peneliti menggunakan analisis regresi linier berganda yang bersifat kuantitatif. Adapun yang menjadi obyek penelitian ini adalah pasien rawat inap dan rawat jalan yang melakukan komplain sebanyak 80 pasien sesuai dengan masalah tersebut di Rumah Sakit Semen Gresik. Data yang digunakan adalah berupa angket atau kuesioner yang kemudian dianalisis menjadi data yang dapat dimengerti.

Dari pengujian tersebut diperoleh hasil bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara Penanganan komplain terhadap kepuasan pasien. Tetapi hanya satu faktor yang paling dominan yaitu kecepatan dengan nilai t sebesar (2,415). Adapun persamaan regresi yang dihasilkan adalah $Y = 4.087 + 146\ X_1 + 147\ X_2 + 380\ X_3 + 278\ X_4 + 080\ X_5$.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id