

# Analisis hubungan dimensi kepuasan pelayanan dengan minat pemanfaatan ulang pelayanan rawat inap di RS Bella Bekasi tahun 2015

Zukhrina, Halifia

Deskripsi Lengkap: <https://lib.fkm.ui.ac.id/detail.jsp?id=119236&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa semua variabel mutu Servqual mempunyai hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan. Metode Servqual bisa digunakan sebagai alat ukur kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan di rumah sakit. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persentase tertinggi dari kepuasan responden terdapat pada dimensi assurance, dimana Analisis hubungan 62.5 % responden menyatakan puas dan 37.5% menyatakan tidak puas. Kepuasan tertinggi kedua ada pada dimensi empathy (51.7%), urutan selanjutnya adalah kepuasan dimensi tangibility (46.7%), dan dimensi reliability (45.8%). Kepuasan terendah ada pada dimensi responsiveness yaitu hanya 40.8% responden yang menyatakan puas sedangkan 59.2% menyatakan tidak puas. Responden yang berminat untuk pemanfaatan ulang pelayanan rawat inap sebanyak 82 orang (68.3%) orang, dan yang tidak berminat sebanyak 38 responden (31.7%). Hasil penelitian diharapkan dapat digunakan oleh Rumah Sakit sebagai salah satu alat untuk menyusun strategi dalam perbaikan mutu pelayanan