

96% Unique

Total 49268 chars, 6356 words, 298 unique sentence(s).

Custom Writing Services - Paper writing service you can trust. Your assignment is our priority! Papers ready in 3 hours! Proficient writing: top academic writers at your service 24/7! Receive a premium level paper!

STORE YOUR DOCUMENTS IN THE CLOUD - 1GB of private storage for free on our new file hosting!

Results	Query	Domains (original)
Unique	Penelitian ini menggunakan metode cross sectional	-
Unique	Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada pasien rawat inap di kedua rumah sakit	-
Unique	200 orang pasien dari kedua rumah sakit dilibatkan dalam penelitian ini	-
Unique	Data yang diperoleh kemudian dianalisis dengan teknis statistik regresi dan uji t-test	-
Unique	Untuk RS Pant Nirmala, kepuasan pasien terutama didapat dari kontribusi aspek reliability dan empathy	-
Unique	Sedangkan bagi RS Militer, kepuasan pasien didapat dari kontribusi aspek tangible, empathy dan responsibility	-
Unique	Selain itu, terdapat kemiripan karakteristik diantara pasien rawat inap di kedua Rumah Sakit	-
Unique	Kemiripan tersebut dalam hal karakteristik umur, tingkat pendidikan, dan pekerjaan	-
Unique	Soepraoen Hospital represent the single military hospital in this city	-
63 results	This hospital is accreditation	docshare.tips quizlet.com archive.constantcontact.co researchgate.net mbaaccreditation.blogspot. journals.ssu.ac.ir
Unique	They serve beside military office also for public	-
Unique	This research used cross sectional study	-
Unique	The data was collected through questioner	-
Unique	Before collecting data, questioner was applied to 30 patients to conduct validity and reliability test	-
Unique	Two hundreds (300) patients from 2 hospitals (Panti Nirmala and Dr	-
Unique	Soepraoen Hospital) were interviewed	-
Unique	Data was analyzed statistically by Regression model and t-test	-
Unique	But not all attributes of quality dimensions influencing inpatient satisfaction	-
Unique	Pada era globalisasi paradigma rumah sakit telah berubah	-
Unique	Kepuasan pelanggan dapat membentuk persepsi dan selanjutnya dapat memposisikan produk perusahaan di mata pelanggannya	-
Unique	Menurut Oliver (dalam Barnes, 2003: 64) kepuasan adalah tanggapan pelanggan atas terpenuhinya kebutuhan	-
Unique	Perusahaan-perusahaan ini sedang menuju ke TCS-kepuasan pelanggan total (Kotler, 2003: 62)	-
Unique	Produksinya dapat atau tidak dapat dikaitkan dengan suatu produk fisik	-
Unique	Terdapat lima penentu mutu jasa	-
Unique	Keberhasilan rumah sakit dimulai dari mutu (kualitas), bukan biaya	-
Unique	Ketiga faktor tersebut merupakan bagian yang tidak dapat dipisahkan	-
Unique	Penelitian ini menjelaskan pengaruh dari variabel Kualitas pelayanan (service quality) terhadap kepuasan konsumen	-
Unique	Diduga semakin tinggi tingkat pendidikan responden akan berpengaruh terhadap kepedulian mereka terhadap pentingnya kesehatan	-
Unique	Hal ini berpotensi menimbulkan perbedaan antara harapan dan persepsi, yang mengakibatkan pasien tidak puas	-
Unique	Tabel 2 Ringkasan Deskripsi Jawaban Responden Variabel RS Panti Nirmala RS Militer - test Sig	-
Unique	RS Panti Nirmala memiliki nilai yang sedikit lebih baik daripada RS Militer	-
Unique	Bila ditinjau dari nilai sig = 0,565	-
Unique	maka nilai p > 0,05 sehingga varians data kedua kelompok adalah sama	-
Unique	Hal ini berarti bahwa persepsi responden terhadap bukti fisik dari rumah sakit adalah sama	-
Unique	RS Panti Nirmala tetap sedikit lebih baik nilainya dibandingkan RS Militer	-
14 results	Uji t-test dengan nilai sig = 0,163	id.123dok.com id.123dok.or mafiadbc.com docshare.tips scribd.com pt.scribd.com es.scribd.com andrianmuse.blogspot.com ydyt12.wordpress.com scr
Unique	Karena nilai p > 0,05 maka varians data kedua kelompok adalah sama	-
Unique	RS Panti Nirmala tetap sedikit lebih baik nilainya dibandingkan RS Militer	-
Unique	Uji t-test dengan nilai sig = 0,253	-
Unique	Karena nilai p > 0,05 maka varians data kedua kelompok adalah sama	-
Unique	Bila dilakukan uji t-test didapatkan nilai sig = 0,142	-
Unique	Karena nilai p > 0,05 maka varians data kedua kelompok adalah sama	-
Unique	Namun bila dilakukan uji T akan didapatkan hasil yang kurang lebih sama	-
Unique	Uji T didapatkan nilai sig = 0,013	-
Unique	Bila dilakukan uji t-test, didapatkan sig	-
Unique	Karena nilai p > 0,05 maka varians data kedua kelompok adalah sama	-
Unique	Diagram pencar yang dihasilkan memberikan adanya pola khusus sehingga asumsi linieritas dapat dipenuhi	-
Unique	-Uji Normalitas Untuk mengetahui kenormalan nilai residual dilakukan dengan menggunakan uji Kolmogorov-Simonov	-
Unique	variabel Puas dengan Reliabel adalah 0,495	-
Unique	variabel Puas dengan Assurance adalah 0,397	-
Unique	variabel Puas dengan empathy adalah 0,582 dan variabel Puas dengan Respons adalah 0,541	-
Unique	Terjadi korelasi yang cukup kuat antara variabel tangible dengan reliable (0,594)	-
Unique	variabel reliable dengan assurance (0,602), empathy (0,569) dan respons (0,558)	-
Unique	variabel assurance dengan reliable (0,602), empathy (0,663) dan respons (0,629)	-
Unique	variabel empathy dengan reliable (0,569), assurance (0,663) dan respons (0,820)	-

Unique	variabel respons dengan reliable (0,558), assurance (0,629), dan empathy (0,820)	-
Unique	Hal ini menandakan adanya multikolinieritas (korelasi antar variabel bebas)	-
Unique	Berdasarkan hasil analisis regresi berganda nilai Fhitung =12,094 dengan sig	-
Unique	F=0,000 koefisien determinasi sebesar 35,9%	-
Unique	Kontribusi persamaan regresi dapat menjelaskan kepuasan pasien Rumah Sakit Panti Nirmala sebesar 35,9	-
Unique	variabel Puas dengan Reliabel adalah 0,678	-
Unique	variabel Puas dengan Assurance adalah 0,715	-
Unique	variabel Puas dengan empathy adalah 0,678 dan variabel Puas dengan Respons adalah 0,753	-
Unique	Terjadi korelasi yang cukup kuat antara variabel tangible dengan reliable (0,540)	-
Unique	variabel reliable dengan assurance (0,645), empathy (0,540) dan respons (0,551)	-
Unique	variabel assurance dengan reliable(0,755), empathy (0,755) dan respons (0,782)	-
Unique	variabel empathy dengan reliable (1,000), assurance (0,755) dan respons (0,673)	-
Unique	variabel respons dengan reliable (0,673), assurance (0,782), dan empathy (0,673)	-
Unique	Hal ini menandakan adanya multikolinieritas (korelasi antar variabel bebas)	-
Unique	Berdasarkan hasil analisis regresi berganda nilai Fhitung =46,487 dengan sig	-
Unique	F=0,000 koefisien determinasi sebesar 66,2	-
Unique	Kontribusi persamaan regresi dapat menjelaskan kepuasan pasien Rumah Sakit Militer sebesar 66,2	-
Unique	PANTI NIRMALAY=0372 +0,533 Emphaty+ 0,408 ReliableUji F test = 12,094Sig	-
Unique	Pengujian Hipotesis Dalam penelitian ini terdapat dua hipotesis yang diajukan	-
Unique	Pembuktian hipotesis didasarkan pada hasil-hasil analisis regresi linier berganda	-
Unique	Hipotesis penelitian yang pertama dinyatakan:1	-
Unique	F = 0,000 sehingga Ho dalam penelitian ini ditolak.2	-
Unique	F = 0,000 sehingga Ho dalam penelitian ini ditolak	-
Unique	Kemiripan karakteristik responden diantaranya berdasarkan umur, tingkat pendidikan, dan frekuensi rawat inap	-
Unique	Hal ini berarti bahwa persepsi responden terhadap bukti fisik dari rumah sakit adalah sama	-
Unique	Hal ini berarti bahwa persepsi responden terhadap aspek reliability dari rumah sakit adalah sama	-
Unique	Hal ini berarti bahwa persepsi responden terhadap aspek assurance dari rumah sakit adalah sama	-
Unique	Hal ini berarti bahwa persepsi responden terhadap aspek empathy dari rumah sakit adalah sama	-
Unique	Sisanya, 64,1% dijelaskan oleh faktor lain	-
Unique	Dengan kata lain, variabel empathy dan reliable, secara bersama-sama berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien	-
Unique	tangible, dan empathy Sisanya, 35% dijelaskan oleh faktor lain	-
Unique	Sedangkan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel tadi dalam membentuk kepuasan pasien dapat dilihat nilai sig/significance	-
Unique	Demikian pula dengan variabel responsibility dengan sig	-
Unique	Empathy menunjukkan kemampuan petugas untuk menyelami perasaan pasien apabila petugas itu mengalaminya	-
Unique	Untuk Variabel Reliability sesuai dengan teori Parasuraman et	-
Unique	Untuk Variabel Responsibility sesuai dengan teori Parasuraman et	-
Unique	al (1991:800), penelitian Suamki (2001),Wicaksono (2003), Susanti (2004) bahwa Responsibility berpengaruh terhadap kepuasan pasien	-
Unique	Untuk variabel tangible sesuai dengan teori Parasuraman et	-
Unique	Disamping itu temuan yang baru dari penelitian ini adalah sebagai berikut:3	-
Unique	Untuk RS Panti Nirmala, kepuasan pasien terutama didapat dari kontribusi aspek reliability dan empathy	-
Unique	Sedangkan bagi RS Militer, kepuasan pasien didapat dari kontribusi aspek responsibility	-
Unique	Terdapat kemiripan persepsi dari responden kedua Rumah Sakit dalam menilai pelayanan rawat inap	-
Unique	Strategi pemasaran yang tepat dapat mendorong okupansi rawat inap di kedua rumah sakit tersebut	-
Unique	Sebaiknya peneliti berikutnya menambahkan lagi variabel biaya, harga, makanan	-
Unique	Secret of Costumer Relationship Management	-
Unique	2001 Measuring Some on Conceptualizing & Perceived SERVQUAL, Journal Marketing, vol 65 : 34-49	-
Unique	and Validation, Journal of the Academy of Marketing sCronin,	-
Unique	Analisis Multivariate Dengan Program SPSS, Penerbit Universitas Diponegoro	-
Unique	Model Persamaan Struktural, Penerbit Universitas Diponegoro	-
78 results	1990, Delivering Quality Service: Balancing Costumer Perception and Expectation	ukessays.com panel.waset sjournal.umm.ac.id repository.usu.ac.id id.scrib pt.scribd.com docplayer.co footfoto.petra.ac.id id.123 pustakadafiar.blogspot.com
Unique	1991 Refinement and Reassessment of the SERVQUAL scale	-
Unique	Measuring Costumer Satisfaction	-
Unique	Tjiptono Fandy Dan Gregorius Chandra 2016, Service, Quality dan satisfaction Tjiptono, Fandy	-
Unique	Pemasaran, Jasa, Edisi Pertama, Cetakan Pertama, Januari 2005, Diterbitkan Oleh Bayumedia Publishing	-
Unique	Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan: Teori, Strategi, dan Aplikasi	-
Unique	(1996), Services Marketing, Mc Graw-Hill International Editions, New York, NY	-
Unique	di Malang, adalah Rumah Sakit yang sudah terakreditasi, melayani semua lapisan masyarakat yang memerlukan	-
Unique	Sedangkan Rumah Sakit Militer merupakan satu-satunya rumah sakit militer di Malang sudah terakreditasi	-
Unique	apakah ada perbedaan kepuasan yang diperoleh oleh pelanggan diantara kedua rumah sakit tersebut dengan tolok	-
Unique	empati, bukti fisik) terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Panti Nirmala Malang dan	-
Unique	Dan faktor yang paling besar pengaruhnya terhadap kepuasan pasien rawat inap di kedua rumah	-
Unique	Sebelum kuesioner disebar, dilakukan uji coba kepada 30 orang pasien untuk mengetahui validitas dan reliabilitas	-
Unique	Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di kedua rumah	-
Unique	Namun tingkat kepuasan yang terbentuk ternyata tidak seluruhnya dibentuk dari kelima aspek atau atribut	-

Unique	Rawat inap dari kedua Rumah Sakit, hal ini dapat dilihat dari kesamaan persepsi terhadap variabel	-
Unique	Tangible, Reliability, Assurance, dan EmpathyKata Kunci : Kualitas Pelayanan,Kepuasan PasienABSTRACTPanti Nirmala Hospital represent one of	-
Unique	so that wish to be known the difference of customer satisfaction among both the hospital	-
Unique	This research aim to know the influence of quality factors of service (reliability, responsiveness,	-
Unique	Result of this research indicate that quality of services are influence to inpatient satisfaction care	-
Unique	For The Panti Nirmala Hospital, satisfaction of patient is especially got from contribution of	-
Unique	Soepraoen Military Hospital, satisfaction of patient got from contribution of tangible, empathy and of	-
Unique	Besides, there are similar characteristic among inpatient in both hospital, that is ago characteristic, education	-
Unique	This similar characteristics affect to perception of the responden in assesing service inpatient care	-
Unique	This can be seen from similiary of pasien perspection to variable of tangible, reliability, empathy,	-
Unique	Except aspect of responsibility, booth of hospital have same assessment to aspect of tangible,	-
Unique	Keywords : Quality of Service, Patient SatisfactionPENDAHULUAN Pelayanan yang baik seyogyanya diawali dengan memetakan pemahaman	-
Unique	Kepercayaan pelanggan adalah jaminan bagi kelangsungan hidup usaha, pelayanan merupakan cara untuk memberdayakan pelanggan	-
Unique	suatu perusahaan bahkan pelanggan yang puas oleh jasa layanan yang diberikan dapat menjadi sarana promosi	-
Unique	Paradigma lama berpandangan bahwa pasien yang membutuhkan rumah sakit, tetapi era sekarang pandangan ini	-
Unique	Perubahan tersebut akan berdampak pada internal manajemen rumah sakit untuk mempertahankan pasiennya dengan cara	-
Unique	perhatian secara individu kepada pelanggan, (5) bukti fisik, adalah penampilan fisik, peralatan, pegawai, dan materi	-
148 results	Gerakan revolusi mutu melalui pendekatan manajemen mutu terpadu menjadi tuntutan yang tidak boleh diabaikan	repository.unhas.ac.id coniohmakalah9.blogspot.c sprints.uns.ac.id ariniadwianmesti.blogspot.r repository.usu.ac.id gudangmakalah.blogspot.c tukangblog.blogspot.com renywiralunarta.blogspot.i koleksiskripsi.com eprints.dinus.ac.id
Unique	Persaingan yang semakin ketat akhir-akhir ini menuntut sebuah lembaga penyedia jasa/layanan untuk selalu memanjakan	-
Unique	Para pelanggan akan mencari produk berupa barang atau jasa dari perusahaan yang dapat memberikan	-
Unique	Hal ini penting untuk memperkirakan keinginan dan harapan konsumen agar pelayanan yang disediakan bisa	-
Unique	Kepuasan bisa diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai (Tjiptono dan Chandra,	-
Unique	Kepuasan pelanggan telah menjadi konsep sentral dalam wacana bisnis dan manajemen (Tjiptono dan Chandra, 2005:	-
Unique	Pelanggan umumnya mengharapkan produk berupa barang atau jasa yang dikonsumsi dapat diterima dan dinikmatinya	-
Unique	sedangkan Kotler (2003: 61) mendefinisikan kepuasan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang dialami	-
18 results	Beberapa perusahaan yang paling berhasil saat ini sedang meningkatkan harapan dan memberikan kinerja yang	jurnal.stmik-aub.ac.id tukangblog.blogspot.com sprintal-sprintul-lia.blogspot digilib.uinsby.ac.id hilman2004materials.wordp
Unique	Konsep TCS (Total Customer Satisfaction) menekankan pentingnya sasaran dan kepuasan tinggi atau sangat puas	-
Unique	Menurut Wahyuddin dan Muryati (2001: 192) bagi perusahaan-perusahaan yang berwawasan pelanggan, kepuasan adalah sasaran	-
Unique	Ada berbagai perangkat untuk melacak dan mengukur kepuasan pelanggan, yaitu sistem keluhan dan saran,	-
Unique	Menurut Gummesson (dalam Tjiptono dan Chandra, 2005: 10) menekankan bahwa jasa merupakan sesuatu yang	-
Unique	dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain yang pada esensinya tidak berwujud dan tidak	-
Unique	Ada empat karakteristik jasa yang sangat mempengaruhi rancangan program pemasarannya, yaitu tidak berwujud, tidak	-
19 results	Ada dua pihak yang terlibat dalam proses jasa/pelayanan, yaitu penyedia layanan (pelayan) dan konsumen	repository.unmuhpnk.ac.id scribd.com pt.scribd.com tukangblog.blogspot.com thesis.umy.ac.id jurnalsetati.blogspot.com id.123dok.com id.123dok.c id.scribd.com academia.ed
Unique	yang mendapat manfaat dari aktivitas yang dilakukan oleh organisasi atau petugas dari organisasi pemberi layanan	-
Unique	Mutu terjamin biaya akan turun, permintaan pasar dan produktivitas akan naik, hasilnya adalah kepuasan	-
Unique	tertentu seperti berpenampilan baik dan rapi, ramah, memperlihatkan gairah kerja, siap untuk melayani, tenang dalam	-
Unique	Unit rawat inap merupakan salah satu sumber biaya yang jumlahnya cukup besar bagi rumah	-
Unique	pasien dan keluarganya lebih lama tinggal di rumah sakit dan berinteraksi dengan semua unsur pelayanan	-
Unique	Kualitas pelayanan rawat inap dapat menjadi sumber promosi yang efektif bagi pasien yang akan	-
Unique	disediakan oleh rumah sakit, faktor-faktor yang sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan tersebut adalah pelayan medis,	-
Unique	untuk mengidentifikasi dan menguji faktor-faktor kualitas pelayanan yang dapat memberikan kepuasan terhadap pasien rawat inap	-
Unique	Rumah Sakit tersebut mempunyai kultur dan karakteristik yang berbeda yaitu pengelolaan dengan manajemen swasta murni	-
Unique	METODELOGI Penelitian ini menggunakan pola eksplanasi yaitu penelitian yang dimaksudkan untuk menjelaskan hubungan kausalitas antara	-
Unique	Desain penelitian yang digunakan adalah cross sectional study karena dilaksanakan pada kurun waktu tertentu (Januari	-
Unique	Panti Nirmala dan Rumah Sakit Militer di Malang, sedangkan untuk menentukan sampel penelitian digunakan purposive	-
2 results	Adapun yang menjadi sampel dalam penelitian ini adalah pasien yang pernah dirawat dan wawancara	ss.scribd.com
Unique	dengan menggunakan Quota Sampling, dan dalam penelitian ini sampel ditetapkan sebesar 100 pasien setiap Rumah	-
Unique	1Karakteristik respondenVariabelJumlah RespondenRS Nirmala(%JUSIA15 - 20 tahun1521 - 25 tahun17426 - 30 tahun183131	-
Unique	dapat ditarik kesimpulan bahwa proporsi penduduk yang paling banyak memanfaatkan jasa pelayanan rawat inap di	-
Unique	Kondisi ini dimungkinkan karena mereka yang masuk golongan usia ini adalah termasuk dalam golongan	-
Unique	Pada golongan usia ini juga memiliki kemampuan untuk membiayai kesehatannya lebih besar daripada golongan	-
Unique	Memanfaatkan jasa pelayanan rawat inap di kedua rumah sakit kebanyakan memiliki jenjang pendidikan SMA dan	-
Unique	Berdasarkan Tabel 1 Karakteristik Pekerjaan RespondenDari data diatas dapat disimpulkan bahwa terbanyak yang memanfaatkan pelayanan	-
Unique	rawat inap di RS Panti Nirmala bersifat swadana, dan peranan asuransi kesehatan (ASKES) dalam mengcover	-
Unique	Sedangkan untuk RS Militer, terbanyak adalah yang memiliki pekerjaan lain-lain (ibu rumah tangga, belum	-
Unique	Yang menarik adalah, pemanfaatan jasa pelayanan rawat inap di RS Militer oleh kalangan militer	-
Unique	Ada banyak faktor yang mempengaruhi, diantaranya adalah angka kesakitan di kalangan anggota militer ternyata	-
Unique	di kedua rumah sakit, hal ini mengindikasikan bahwa mayoritas pasien RS Panti Nirmala dan Rumah	-
Unique	rawat inap di RS lain, word of mouth dan kebutuhan dari pasien sendiri, bukan berasal	-

Unique	Berdasarkan Tabel 1 Distribusi Responden Menurut Lama Hari Perawatan Dilihat dari lama hari perawatan, terbanyak	-
Unique	Hal ini memberikan gambaran bahwa kualitas pelayanan yang diberikan kedua rumah sakit dalam hal	-
Unique	yang berakibat pada lamanya dirawat di rumah sakit, sehingga berdampak kepada lama hari perawatan yang	-
Unique	dilihat bahwa responden tertinggi memilih Rumah Sakit Panti Nirmala disebabkan karena kecepatan pelayanannya, sedangkan responden	-
Unique	sebaliknya di Rumah Sakit Militer lebih mementingkan fasilitas, responden di kedua Rumah Sakit tidak mementingkan	-
Unique	wanita lebih besar dari pada pria, berdasarkan wawancara lebih jauh wanita lebih peduli thhadap kesehatan	-
Unique	XSDXSDTangible4.070.3653.990.4981.2310.565Reliability4.080.3413.990.5111.4310.163Assurance4.170.3994.110.4980.9230.253Empathy4.070.3533.990.5111.3200.142Respon4.030.4143.890.5851.9250.013Berdasarkan Tabel 2 TangiblePersepsi pasien terhadap variable tangible	-
Unique	Karena nilai $P > 0,05$ maka diambil kesimpulan bahwa tidak ada perbedaan rerata variabel	-
Unique	Berdasarkan Tabel 2 ReliabilityPersepsi pasien terhadap variable reliability di kedua rumah sakit juga memiliki perbedaan yang	-
Unique	Karena nilai $P > 0,05$ maka diambil kesimpulan bahwa tidak ada perbedaan rerata skor	-
Unique	Hal ini berarti bahwa tidak ada perbedaan persepsi responden terhadap kehandalan dari kedua rumah	-
Unique	Berdasarkan Tabel 2 AssurancePersepsi pasien terhadap variable assurance di kedua rumah sakit juga memiliki perbedaan yang	-
Unique	Karena nilai $P > 0,05$ maka diambil kesimpulan bahwa tidak ada perbedaan rerata skor	-
Unique	Hal ini berarti bahwa tidak ada perbedaan persepsi responden terhadap variabel assurance dari kedua	-
Unique	Berdasarkan Tabel 2 EmpathyPersepsi pasien terhadap variable empathy di kedua rumah sakit juga memiliki perbedaan yang	-
Unique	Karena nilai $P > 0,05$ maka diambil kesimpulan bahwa tidak ada perbedaan rerata skor	-
Unique	Hal ini berarti bahwa tidak ada perbedaan persepsi responden terhadap variabel empathy dari kedua	-
Unique	Berdasarkan Tabel 2 Responsiveness Pada penilaian persepsi pasien terhadap variable responsiveness didapatkan sedikit perbedaan nilai	-
Unique	Persepsi pasien terhadap variable responsiveness untuk RS Panti Nirmala lebih tinggi daripada RS Militer,	-
Unique	Karena nilai $p < 0,05$ maka varians data kedua kelompok adalah tidak sama, sehingga	-
Unique	Karena nilai $P > 0,05$ maka diambil kesimpulan bahwa tidak ada perbedaan rerata skor	-
Unique	Hal ini berarti bahwa tidak ada perbedaan persepsi responden terhadap variabel responsiveness dari kedua	-
Unique	Kepuasan kedua Rumah Sakit (Tabel 3 Nilai Kepuasan kedua Rumah Sakit) (Rumah sakit) (rata-rata) (SD) (Panti Nirmala) (4,0730,484) (Militer) (3,9020,679) (t-test) = 2,05	-
Unique	= -0,110 (dilihat dari rata-rata lingkak kepuasan di kedua rumah sakit, nampak bahwa terdapat sedikit selisih dimana	-
4 results	Karena nilai $P > 0,05$ maka diambil kesimpulan bahwa tidak ada perbedaan rerata skor	pt.scribd.com es.scribd.com id.scribd.com
Unique	Hal ini berarti bahwa tidak ada perbedaan persepsi responden terhadap variabel kepuasan dari kedua	-
Unique	Uji Regresi (Pemeriksaan Asumsi Regresi) Ada dua asumsi yang digunakan untuk mendasari analisis regresi yaitu: uji	-
Unique	Hasil yang didapatkan adalah sebagai berikut: - UJI MULTIKOLINERITAS Untuk mengetahui ada tidaknya multikolinieritas bisa	-
Unique	Pada umumnya jika VIF lebih besar dari 5, maka variabel tersebut mempunyai persoalan multikolinieritas	-
Unique	Dari hasil perhitungan secara keseluruhan variabel bebas mempunyai nilai VIF < 5, sehingga tidak	-
Unique	- Uji linearitas Untuk mengetahui hubungan sebab akibat dapat menggunakan model linier, pemeriksaan ini dilakukan dengan	-
Unique	pelayanan terhadap kepuasan pasien di RS Panti Nirmala, adalah sebagai berikut: Besar hubungan antara variabel	-
Unique	variabel lainnya, maka dapat disimpulkan bahwa variabel empathy dan respons lebih berpengaruh terhadap tingkat kepuasan	-
18 results	Tingkat signifikansi koefisien korelasi satu sisi dari output (diukur dari probabilitas) menghasilkan angka 0,000 atau	mafiadoc.com repository.usresearchgate.net victoriaevny.blogspot.com data.blogspot.com sigma-data.blogspot.com coursehero.com id.scribd.com
Unique	Oleh karena probabilitas jauh di bawah 0,05, maka korelasi di antara variabel kepuasan dengan	-
Unique	Nilai F hitung adalah lebih besar dari F table = 4,40 maka persamaan regresi yang	-
Unique	variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di RS Panti Nirmala), adalah sebagai berikut: Besar hubungan antara	-
Unique	variabel lainnya, maka dapat disimpulkan bahwa variabel respons dan assurance lebih berpengaruh terhadap tingkat kepuasan	-
Unique	Nilai F hitung adalah lebih besar dari F table = 4,40 maka persamaan regresi yang	-
Unique	dan Empathy yaitu lebih kecil dari 0,05 Persamaan Regresi kedua Rumah Sakit Tabel 4.4 Rumus	-
Unique	= -0,000 (< 0,05) (RS MILITARY) = -0,818 + 0,494 Responsibility 0,320 Tangibles + 0,279 Empathy Uji	-
Unique	Dari tabel koefisien (dalam lampiran) untuk RS Panti Nirmala diperoleh nilai signifikansi yang lebih	-
Unique	Dari tabel koefisien (dalam lampiran) untuk RS Militer, diperoleh nilai signifikansi yang lebih kecil	-
Unique	Ho: Tidak ada pengaruh antara Kualitas Pelayanan (Service quality) Bukti langsung/tangibles, Keandalan/reliability, Daya tanggap/responsiveness, Jaminan/assurance,	-
Unique	Hasil uji F dalam analisis regresi berhubungan dengan pengujian pengaruh kualitas pelayanan yang terdiri dari	-
Unique	Untuk Rumah Sakit Panti Nirmala diperoleh F hitung = 12,094 yang lebih besar dari F tabel = 4,40 dengan	-
Unique	Ho: Tidak ada pengaruh antara Kualitas Pelayanan (Service quality) Bukti langsung/tangibles, Keandalan/reliability, Daya tanggap/responsiveness, Jaminan/assurance,	-
Unique	Hasil uji F dalam analisis regresi berhubungan dengan pengujian pengaruh kualitas pelayanan yang terdiri dari	-
Unique	Untuk Rumah Militer diperoleh F hitung = 62,258 yang lebih besar dari F tabel = 4,40 dengan	-
Unique	Pembahasan Karakteristik responden Terdapat kemiripan karakteristik responden yang memanfaatkan jasa rawat inap di kedua rumah sakit (RS	-
Unique	Hal ini dapat disimpulkan bahwa pangsa pasar dari kedua rumah sakit adalah sama (kelas	-
Unique	Kondisi ini akan berpengaruh terhadap strategi pemasaran dari kedua rumah sakit karena pangsa pasar	-
Unique	Sakit Militer dapat dilihat pada uji Leuvene dimana didapatkan hasil sig = 0,565 (p	-
Unique	Karena nilai $P > 0,05$ maka diambil kesimpulan bahwa tidak ada perbedaan rerata variabel	-
Unique	baik dari RS Panti Nirmala maupun Rumah Sakit Militer dapat dilihat pada uji Leuvene dimana	-
Unique	Karena nilai $P > 0,05$ maka diambil kesimpulan bahwa tidak ada perbedaan rerata variabel	-
Unique	baik dari RS Panti Nirmala maupun RS Militer dapat dilihat pada uji Leuvene dimana didapatkan	-
Unique	Karena nilai $P > 0,05$ maka diambil kesimpulan bahwa tidak ada perbedaan rerata variabel	-
Unique	responden baik dari RS Panti Nirmala maupun RS Militer dapat dilihat pada uji Leuvene dimana	-
Unique	Karena nilai $P > 0,05$ maka diambil kesimpulan bahwa tidak ada perbedaan rerata variabel	-
Unique	responden baik dari RS Panti Nirmala maupun RS Militer dapat dilihat pada uji Leuvene dimana	-
Unique	Karena nilai $p < 0,05$ maka varians data kedua kelompok adalah tidak sama, sehingga	-
Unique	Karena nilai $P > 0,05$ maka diambil kesimpulan bahwa tidak ada perbedaan rerata skor	-

Unique	Hal ini berarti bahwa tidak ada perbedaan persepsi responden terhadap variabel responsiveness dari kedua	-
Unique	RS Panti Nirmala maupun RS Militer dapat dilihat pada uji Leuvene dimana didapatkan hasil sig	-
Unique	Karena nilai $P > 0,05$ maka diambil kesimpulan bahwa tidak ada perbedaan rerata aspek	-
Unique	Hal ini berarti bahwa persepsi responden terhadap aspek kepuasan terhadap pelayanan dari rumah sakit	-
Unique	rawat inap dari RS Soepraosen akan memberikan hasil yang mirip dengan penilaian yang diberikan oleh	-
Unique	Dari hasil penelitian didapatkan hasil bahwa tingkat kepuasan RS Panti Nirmala lebih baik daripada	-
Unique	semua variabel-variabel dalam dimensi mutu berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien rawat inap di RS Panti	-
Unique	Dari kelima variabel yang diteliti, ternyata hanya variabel reliability dan empathy saja yang layak	-
Unique	pasien (karena keterbatasan dalam penelitian) tidak diikutkan dalam penelitian ini, antara lain faktor tingkat kesembuhan,	-
Unique	Hal ini dapat dilihat dari hasil adjusted R square sebesar 0,359 atau 35,9% tingkat	-
Unique	Untuk mengetahui apakah model regresi diatas dapat digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat inap	-
Unique	Dari uji ANOVA atau F test, didapat F hitung adalah 12,094 dengan tingkat signifikansi	-
Unique	Oleh karena probabilitas (0,000) jauh lebih kecil daripada 0,05, maka model regresi bisa dipakai	-
Unique	Sedangkan untuk mengetahui pengaruh variabel reliability dan empathy secara sendiri-sendiri dalam membentuk kepuasan pasien dapat	-
Unique	variabel reliability adalah 0,018 ($< 0,05$) maka dapat disimpulkan variabel reliability benar-benar berpengaruh secara	-
Unique	variabel empathy adalah 0,011 ($< 0,05$), sehingga disimpulkan bahwa variabel empathy juga	-
Unique	Variabel reliability (kehandalan) dan empathy (empati) merupakan karakteristik RS Panti Nirmala yang harus dipenuhi agar	-
Unique	Sehingga untuk peningkatan kualitas pelayanan di RS Panti Nirmala seyogyanya juga memperhatikan aspek kehandalan	-
Unique	RS Militer Dari penelitian didapatkan hasil bahwa tidak semua variabel-variabel dalam dimensi mutu berpengaruh terhadap tingkat	-
Unique	Dari kelima variabel yang diteliti, ternyata hanya variabel responsibility, tangible, dan empathy saja yang layak	-
Unique	pasien (karena keterbatasan dalam penelitian) tidak diikutkan dalam penelitian ini, antara lain faktor tingkat kesembuhan,	-
Unique	Hal ini dapat dilihat dari hasil adjusted R square sebesar 0,65 atau 65% tingkat	-
Unique	Untuk mengetahui apakah model regresi diatas dapat digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat inap	-
Unique	Dari uji ANOVA atau F test, didapat F hitung adalah 62,258 dengan tingkat signifikansi	-
Unique	Oleh karena probabilitas (0,000) jauh lebih kecil daripada 0,05, maka model regresi bisa dipakai	-
Unique	Dengan kata lain, variabel tangible, empathy dan responsibility secara bersama-sama berpengaruh terhadap tingkat kepuasan	-
Unique	variabel tangibles adalah 0,004 ($< 0,05$) maka dapat disimpulkan variabel tangibles benar-benar berpengaruh secara	-
Unique	variabel empathy adalah 0,027 ($< 0,05$), sehingga disimpulkan bahwa variabel empathy juga benar-benar	-
Unique	= 0,000 ($< 0,05$) sehingga disimpulkan bahwa variabel responsibility juga benar-benar berpengaruh secara signifikan	-
Unique	Variabel tangible (bukti fisik), empathy (empati) dan responsibility (daya tanggap) merupakan karakteristik dari RS Militer	-
Unique	bangunan, ruang tunggu, parkir, kamar kecil dan lain-lain serta aspek empati dari petugas (murah senyum,	-
Unique	umum kualitas yang diberikan sesuai dengan harapan pasien, dengan demikian bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh	-
Unique	beli dimana alternative yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul	-
Unique	Panti Nirmala variabel reliable dan empathy berpengaruh secara bersama-sama terhadap tingkat kepuasan, Sedangkan di Rumah	-
Unique	tangible, dan empathy berpengaruh secara bersama-sama terhadap tingkat kepuasan Untuk variabel empathy sesuai dengan teori	-
Unique	al (1991:800), bahwa didalam mengevaluasi jasa yang bersifat intangibles meliputi komunikasi yang baik, perhatian khusus	-
Unique	Dalam penelitian Suamki (2001), Wicaksono (2003), Susanti (2004) bahwa secara parsial empathy kualitas layanan berpengaruh	-
Unique	al (1991:800) yaitu dalam mengevaluasi jasa yang bersifat intangibles, pelanggan umumnya menggunakan atribut Reliability (keandalan)	-
Unique	Dalam penelitian Dalam penelitian Suamki (2001), Wicaksono (2003), Susanti (2004) bahwa secara parsial reliability berpengaruh	-
Unique	pasien maka pasien semakin puas, penelitiannya dilakukan Suamki (2001), Wicaksono (2003), Susanti (2004) bahwa Tangibles berpengaruh	-
Unique	Aspek fisik Rumah Sakit diantaranya pengaturan ruang tunggu, menata interior dan eksterior ruangan supaya	-
Unique	Penelitian-penelitian yang telah dilakukan sebelumnya menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien, walaupun dengan	-
Unique	terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan yang terdiri dari dimensi communication, Cost, competency dan dameanor terhadap	-
Unique	Penelitian Jamal dan Naser (2002) serta Caruna (2002) yang menyatakan bahwa persepsi kualitas pelayanan memiliki	-
Unique	Penelitian Azis Slamet Wiyono (2005) menyatakan bahwa semua variabel kualitas pelayanan medis, paramedis, non medis	-
Unique	nasabah PT Bank BPD Jateng Cabang Surakarta, sedangkan pengaruh variabel ketegasan dan keberwujudan terhadap kepuasan	-
Unique	Dari penelitian yang telah dilakukan maka dalam penelitian ini terdapat beberapa perbedaan diantaranya tidak semua	-
Unique	Dengan adanya teori-teori yang telah dikemukakan, maka seharusnya Rumah Sakit senantiasa berusaha meningkatkan kualitas pelayannya,	-
Unique	Ada keterbatasan dalam penelitian ini sehingga belum mencapai hasil yang optimal, adapun keterbatasan dalam penelitian	-
Unique	Waktu yang terlalu singkat, apabila ada yang meneliti lebih lanjut waktu dapat diperpanjang, sehingga	-
Unique	Variabel yang digunakan hanya lima, akan menjadi lebih baik lagi kalau jumlah variabel yang berkaitan	-
Unique	Secara umum kedua Rumah Sakit telah mengaplikasikan kualitas pelayanan kepada pasiennya sehingga sebagian responden	-
Unique	Tingkat kepuasan yang terbentuk ternyata tidak seluruhnya dibentuk dari kelima aspek atau atribut dari dimensi	-
Unique	koefisien regresi 0,533, sedangkan untuk Rumah Sakit Militer variabel yang berpengaruh paling besar adalah responsibility	-
Unique	tentang komunikasi yang baik dan efektif, dan selalu mengingatkan untuk lebih ramah dan sabar dalam	-
Unique	pendapat tentang penanganan pasien yang benar, ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan, pelayanan yang cepat dan	-
Unique	yang terlibat dalam menangani pasien (medis, paramedis dan non medis) untuk diadakan curah pendapat tentang	-
Unique	diantaranya memperbaiki pengaturan ruang tunggu, menata interior dan eksterior ruangan supaya lampak lebih indah, meningkatkan	-
Unique	baik dan efektif, dan selalu mengingatkan untuk lebih ramah dan sabar dalam memberikan pelayanan kepada	-
Unique	untuk menjaga kepuasan dan minat konsumen pasien supaya menggunakan jasa rumah sakit tersebut bila	-
Unique	Hasil penelitian ini dapat pula dimanfaatkan oleh manajemen sebagai dasar pembuatan strategi pemasaran karena segmen	-
Unique	Kepuasan Dan Loyalitas Pasien Rawat Inap (Studi Pada Rumah Sakit Umum Swasta di Kota Medan),	-
Unique	Dampak Pemasaran Jasa Rumah Sakit Terhadap Nilai, Kepuasan Dan Loyalitas Pasien - Penelitian Pada	-
Unique	Caruana, Albert and Malta Msida, 2002, Service Loyalty : The effects of Service Quality and	-
Unique	Assesing The Effect of Quality, Value, and Costumer Satisfaction on Consumer Behavioral Intentions in	-

benar, ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan, pelayanan yang cepat dan tepat pada saat pasien datang. Bagi Rumah Sakit Militer a. Untuk mengatasi masalah Responsibility, seyogyanya manajemen Rumah Sakit perlu rutin menjadwalkan kepada seluruh personil yang terlibat dalam menangani pasien (medis, paramedis dan non medis) untuk diadakan curah pendapat tentang penanganan pasien dalam waktu yang singkat, ketanggapan/ketepatan dalam merespon keluhan/permintaan pasien. b. Untuk mengatasi masalah Tangible, seyogyanya manajemen Rumah Sakit perlu memperbaiki aspek fisik Rumah Sakit diantaranya memperbaiki pengaturan ruang tunggu, interior dan eksterior ruangan supaya tampak lebih indah, meningkatkan kebersihan ruangan. c. Untuk mengatasi masalah Emphaty, seyogyanya manajemen Rumah Sakit perlu secara rutin memberikan pelatihan kepada personil yang terlibat dalam menangani pasien (medis, paramedis dan non medis) tentang komunikasi yang baik dan efektif, dan selalu mengingatkan untuk lebih ramah dan sabar dalam memberikan pelayanan kepada pasien di kedua Rumah Sakit. Hasil penelitian ini dapat dimanfaatkan oleh manajemen sebagai dasar pembuatan strategi peningkatan kualitas pelayanan untuk menjaga kepuasan dan minat konsumen / pasien supaya menggunakan rumah sakit tersebut bila memerlukan perawatan di kemudian hari. Hasil penelitian ini dapat pula dimanfaatkan oleh manajemen sebagai dasar pembuatan strategi pemasaran karena segmen pasar bagi kedua rumah sakit tersebut diketahui. Strategi pemasaran yang tepat dapat mendorong okupansi rawat inap di kedua rumah sakit tersebut. Bagi Peneliti selanjutnya. Sebaiknya peneliti berikutnya menambahkan lagi variabel biaya, harga, makanan dan minuman, serta lingkungan rumah sakit. Penelitian ini dapat dilanjutkan dengan penelitian yang lebih mendalam terhadap tingkat kepentingan terhadap variabel-variabel (tangible, reliability, responsive, assurance, emphaty) sehingga mendapatkan hasil yang lebih optimal. DAFTAR PUSTAKA Arlina, Nurbaiti Lubis, 2007, *Consumer Education Dan Service Quality Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pasien Rawat Inap (Studi Pada Rumah Sakit Umum Swasta di Kota Medan)*, PPs Unibraw Malang. Astuti, Sri Wahyuni, 2001. *Dampak Pemasaran Terhadap Nilai, Kepuasan Dan Loyalitas Pasien : Penelitian Pada Rawat Inap Rumah Sakit Umum Di Pulau Jawa*, PPs Unair Surabaya. Barnes G. James. 2003. *Secret of Customer Relationship Management*. E. Indonesia. Penerbit Andi. Jogjakarta. Caruana, Albert and Malta Msida, 2002, *Service Loyalty : The effects of Service Quality and the Mediating Role of Customer Satisfaction*, *European Journal of Marketing*, vol. 36: 828. Cronin, J. Joseph and Steven A. Taylor. 2001 *Measuring Some on Conceptualizing & Perceived SERVQUAL*, *Journal Marketing*, vol 65 : 34-49. and Validation, *Journal of the Academy of Marketing* sCronin, J. Joseph Michael. K and Hult. G. Thomas M, 2000. *Assesing The Effect of Quality, Value, and Customer Satisfaction on Consumer Behavioral Intentions in Service Enviroments*, *Journal of Retailing*, vol. 76: 193-218. Gozali, Imam Analisis Multivariate Dengan Program SPSS, Penerbit Universitas Diponegoro. Gozali, Imam, 2004. *Model Persamaan Struktural*, Penerbit Universitas Diponegoro. Gujarati, Damodar, 2003. *Basic Econometric*. 4th ed. M. Hill. Parasaruman, Zeithml. A. Valerie, Leonard L Berry. 1988. **SERVQUAL A Multi-Item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality** *Journal of Retailing*, vol. 65 (1): 12-36. Parasaruman, Zeithml. A. Valerie, Leonard L Berry. 1990. **Delivering Quality Service: Balancing Customer Perception and Expectation**. The Free Press. Parasaruman, Zeithml. A. Valerie, Leonard L Berry. 1991 *Refinement and Reassessment of the SERVQUAL* *Journal of retailing*. Vol 67 (4). Raftopoulos, V, 2005. *A Grounded Theory for Patients Satisfaction With Quality of Hospital Care*, *Icus Nurs Web J*, Issue 22: 1-15. Rangkyu, Freddy. 2002. *Measuring Customer Satisfaction*. Pustaka Utama. Jakarta. Tjiptono Fandy Dan Gregorius Chandra 2016, *Service, Quality dan satisfaction* Tjiptono, Fandy. 2005. *Pemasaran Jasa, Edisi Pertama, Cetakan Pertama, Januari 2005*, Diterbitkan Oleh Bayum Publishing. Wijono, Djoko. 1999. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan: Teori, Strategi, dan Aplikasi*. Vol 2. Airlangga University Press. Zeithaml, V.A. and Bitner, M.J. (1996), *Services Marketing*, Mc Graw-Hill Inter Editions, New York, NY.