

**PENGARUH PUBLIKASI FASILITAS DAN KUALITAS TINDAKAN TERHADAP
KEPUASAN PASIEN PADA RUMAH SAKIT KARTINI KALIREJO, LAMPUNG
TENGAH**

NOVEMI DWI LESTARI

2019112181

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Publikasi Fasilitas dan Kualitas Tindakan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Kartini Kalirejo, Lampung Tengah. Jenis penelitian ini adalah kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini diketahui yang artinya menggunakan rumus *Slovin*. Pada penelitian ini teknik yang digunakan dalam pengambilan sampel adalah dengan menggunakan teknik *probability sampling*, dimana *purposive sampling* merupakan cara penentuan sampel dengan tujuan tertentu yang diinginkan peneliti dan metode pengambilan keputusan dalam penelitian ini dilakukan dengan metode *simple random sampling*. Metode pengumpulan data yang dilakukan yaitu dengan kuesioner dengan mengambil sampel sebanyak 30 responden. Kemudian alat untuk mengolah data menggunakan SPSS seri 26. Hasil Uji T variabel fasilitas publikasi nilai $t_{hitung} 3,383 > t_{tabel} 1,6605$ dengan nilai signifikansinya $0,001 < 0,05$ yang artinya ada pengaruh publikasi fasilitas terhadap kepuasan pasien pada Rumah Sakit Kartini Kalirejo, Lampung Tengah. Kemudian pada variabel kualitas pelayanan nilai $t_{hitung} 6,029 > t_{tabel} 1,6605$ dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ yang artinya ada pengaruh kualitas tindakan terhadap kepuasan pasien pada Rumah Sakit Kartini Kalirejo, Lampung Tengah. Uji F nilai $f_{hitung} 53,212 > f_{tabel} 3,09$ yang artinya publikasi fasilitas dan kualitas tindakan berpengaruh secara bersama-sama terhadap kepuasan pasien. Hasil dari perhitungan R^2 sebesar 52,3% dipengaruhi oleh publikasi fasilitas dan kualitas tindakan dan sisanya sebesar 47,7% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti oleh peneliti pada saat ini.

Kata Kunci : Publikasi Fasilitas, Kualitas Tindakan, Kepuasan Pasien

**THE INFLUENCE OF PUBLICATION OF FACILITIES AND QUALITY OF ACTIONS ON
PATIENT SATISFACTION AT KARTINI KALIREJO HOSPITAL, CENTRAL LAMPUNG**

NOVEMI DWI LESTARI

2019112181

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of Publication of Facilities and Quality of Action on Patient Satisfaction at Kartini Kalirejo Hospital, Central Lampung. This type of research is quantitative. The population in this study is known, which means using the Slovin formula. In this study the technique used in sampling was using probability sampling technique, where purposive sampling is a sampling method with a specific purpose that the researcher wants and the decision-making method in this study was carried out using the simple random sampling method. The data collection method was carried out by means of a questionnaire with a sample of 30 respondents. Then the tool for processing the data uses SPSS series 26. The T test results for the publication facility variable have a tcount value of 3.383 > table 1.6605 with a significance value of 0.001 <0.05, which means that there is an effect of publication facilities on patient satisfaction at Kartini Kalirejo Hospital, Central Lampung. Then on the service quality variable the value of tcount is 6.029 > ttable 1.6605 with a significance value of 0.000 <0.05, which means that there is an effect of quality of action on patient satisfaction at Kartini Hospital Kalirejo Central Lampung. F test fcount value 53.212 > ftable 3.09 which means that publication of facilities and quality of action have a joint effect on patient satisfaction. The results of the R² calculation of 52.3% were influenced by publication facilities and the quality of the action and the remaining 47.7% were influenced by other factors that were not examined by researchers at this time.

Keywords: Pubilization Facilities, Quality of action, Patient satisfaction