

***ANALYSIS OF INFLUENCE THE DECISION TO USE THE SERVICE QUALITY IN
HOSPITAL SERVICES HOPE MOTHER***

By:
Dona yudiatma

Department of Management
Faculty of Economics
University of National Development "Veteran" Jakarta

ABSTRACT

Harapan Bunda Hospital as one of the private general hospitals feel the level of the tight competition with other hospitals, especially government hospitals. Competition occurs not only in terms of medical equipment technology, but the competition in delivering quality health care. Quality of health care as reflected hospital health services in order to meet the needs of consumers as users of hospital services. The purpose of this research is to demonstrate the influence of the quality of service of the decision to use the services at the hospital Harapan Bunda. The sampling technique used in this study is sampling random sampling, which is a random sampling technique in which the election conducted without regard to the existing strata, all members of the population is homogeneous. The number of samples used in this study were 100 respondents that the patient or caretaker relatives of patients hospitalized in the Installation class II (non-child) in the room rose and Flamboyan and class III (non-child) in the room Tulip and Dahlia in RS.Harapan Mother. Measuring devices to be used in a test of the validity of a questionnaire is the number of results and the correlation between the score statement statement of respondent's overall score information in the questionnaire, to get the numbers in the correlation test of validity, this research used SPSS. The results showed that partially showed that direct evidence, Reliability, Responsiveness, Assurance and Empathy, has a significant influence on the decision to use the services of Harapan Bunda Hospital. Simultaneously shows that there is significant influence between direct evidence, Reliability, Responsiveness, Assurance and Empathy together against decision to use the services of Harapan Bunda Hospital.

Keywords: direct evidence, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, and Decision Services Using

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN MENGGUNAKAN JASA PADA RUMAH SAKIT HARAPAN BUNDA

Oleh :
Dona yudiatma

Jurusan Manajemen
Fakultas Ekonomi
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta

ABSTRAK

Rumah Sakit Harapan Bunda sebagai salah satu rumah sakit umum swasta merasakan adanya tingkat persaingan yang semakin ketat dengan rumah sakit lainnya, terutama rumah sakit milik pemerintah. Persaingan yang terjadi bukan saja dari sisi teknologi peralatan kesehatan saja, tetapi persaingan dalam memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas. Kualitas pelayanan kesehatan rumah sakit dicerminkan sebagai pelayanan jasa kesehatan dalam rangka untuk memenuhi kebutuhan konsumen sebagai pemakai jasa pelayanan rumah sakit. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk membuktikan pengaruh dari kualitas pelayanan terhadap keputusan menggunakan jasa pada RS. Harapan Bunda. Adapun teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah pengambilan sampel *random sampling*, yaitu suatu teknik pengambilan sampel secara acak dimana pemilihannya dilakukan tanpa memperhatikan strata yang ada, seluruh anggota populasi dianggap secara homogen. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 100 responden yaitu pasien atau keluarga penunggu pasien di Instalasi rawat inap kelas II (non anak) di kamar Mawar dan Flamboyan dan kelas III (non anak) di kamar Tulip dan Dahlia di RS. Harapan Bunda. Alat ukur yang dapat digunakan dalam suatu pengujian validitas dari sebuah kuisioner adalah angka hasil korelasi antara skor pernyataan dan skor keseluruhan pernyataan responden terhadap informasi dalam kuisioner, untuk mendapatkan angka korelasi dalam uji validitas, penelitian ini menggunakan program SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial menunjukkan bahwa Bukti langsung, keandalan, Daya tanggap, jaminan dan Empati memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keputusan menggunakan jasa Rumah Sakit Harapan Bunda, sedangkan secara simultan menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara Bukti langsung, Keandalan, Daya tanggap, Jaminan dan Empati secara bersama-sama terhadap Keputusan menggunakan jasa Rumah Sakit Harapan Bunda.

Kata Kunci: *Bukti langsung, Keandalan, Daya tanggap, Jaminan, Empati, dan Keputusan Menggunakan Jasa*