

## ABSTRAK

**Pricillia Caroline Mantiri (01615220004)**

### **FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI *PATIENT SATISFACTION* DI SENTRA MEDIKA HOSPITAL MINAHASA UTARA**

(xii + 70 halaman; 17 tabel; 2 lampiran)

Dalam strategi untuk meningkatkan jumlah pasien dan juga meningkatkan kualitas layanan maka suatu jasa pelayanan kesehatan saling berkompetisi untuk memperbaiki dan meningkatkan kinerjanya dalam menjual jasa kesehatan. Sentra Medika Hospital Minahasa Utara merupakan rumah sakit swasta yang telah beroperasi sejak 2020. Jumlah kunjungan pasien di Sentra Medika Hospital Minahasa Utara terus meningkat mengingat rumah sakit ini merupakan rumah sakit swasta tipe B satu-satunya di wilayah Minahasa Utara. Namun, kepuasan pasien di Sentra Medika Hospital Minahasa Utara tidak sejalan dengan peningkatan pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor yang berpengaruh dengan kepuasan pasien di Sentra Medika Hospital Minahasa Utara. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan menggunakan kuesioner kepada 170 pasien asuransi rawat jalan. Hasil dari penelitian ini adalah variabel faktor organisasi, interaksi antar pasien, perhatian dan dukungan emosional, komunikasi dan informasi dan waktu tunggu memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Sementara untuk biaya kesehatan memiliki pengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pasien. Maka, sebaiknya rumah sakit melakukan strategi untuk meningkatkan kepuasan pasien dengan menciptakan budaya keselamatan untuk meningkatkan kepuasan pasien di Sentra Medika Hospital Minahasa Utara. Dalam kepentingan penelitian selanjutnya, diharapkan ada penambahan variabel penelitian berupa word of mouth, branding rumah sakit dan kepercayaan pasien.

Referensi :

Kata Kunci: Kepuasan Pasien, Rumah Sakit, Mutu Pelayanan

## ABSTRACT

**Pricillia Caroline Mantiri (01615220004)**

**FACTORS AFFECTING PATIENT SATISFACTION AT SENTRA MEDIKA HOSPITAL MINAHASA UTARA**

(xii + 70 pages; 17 tabels; 2 appendices)

In a strategy to increase the number of patients and also improve the quality of services, health service providers compete with each other to improve and improve their performance in selling health services. Sentra Medika Hospital North Minahasa is a private hospital that has been operating since 2020. The number of patient visits at Sentra Medika Hospital North Minahasa continues to increase considering that this hospital is the only type B private hospital in the North Minahasa area. However, patient satisfaction at Sentra Medika Hospital North Minahasa is not in line with the increase in patients. This study aims to determine the factors that influence patient satisfaction at Sentra Medika Hospital North Minahasa. This research uses quantitative research methods using questionnaires to 170 outpatient insurance patients. The results of this research are that variables, organizational factors, interaction between patients, attention and emotional support, communication and information and waiting time have a positive and significant influence on patient satisfaction. Meanwhile, health costs have a negative and insignificant influence on patient satisfaction. So, hospitals should implement strategies to increase patient satisfaction by creating a culture of safety to increase patient satisfaction at Sentra Medika Hospital North Minahasa. In the interests of further research, it is hoped that there will be additional research variables in the form of word of mouth, hospital branding and patient trust.

Keywords: Employee Job Satisfaction, Work Productivity, Service Quality