

ABSTRAK

Strategi RSUP. H. Adam Malik Medan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pasien

Eggy Yehezkiel Simanjuntak
Efenius Zendrato

Program Studi Manajemen, Universitas Prima Indonesia

Penelitian ini bertujuan untuk memberikan bukti empiris mengenai Strategi RSUP. H. Adam Malik Medan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pasien dimasa mendatang dengan melakukan pengujian terhadap masing-masing variabel. Jumlah populasi dalam penelitian ini adalah sebanyak 410 pasien dan sampel berjumlah 80 orang pasien. Metode penelitian yang digunakan analisis regresi linear berganda. Hasil perhitungan pengujian hipotesis secara parsial diperoleh nilai kualitas pelayanan $3,953 > t_{\text{tabel}} (1,992)$ atau probabilitas sig kualitas pelayanan $(0,001) < 0,05$, disiplin kerja $4,170 > t_{\text{tabel}} (1,992)$ atau probabilitas sig disiplin kerja $(0,002) < 0,05$, motivasi kerja $4,624 > t_{\text{tabel}} (1,992)$ atau probabilitas sig motivasi kerja $(0,000) < 0,05$. Jadi, variabel kualitas pelayanan, disiplin kerja dan motivasi kerja secara serempak berpengaruh atau secara positif dan signifikan terhadap variabel fasilitas layanan di RSUP. H. Adam Malik Medan dalam meningkatkan kepuasan pasien. Hasil uji koefisien determinasi di peroleh nilai *R Square* sebesar 0,68. Hal ini menunjukkan bahwa 68% variabel kualitas pelayanan (X_1), disiplin kerja (X_2) dan motivasi kerja (X_3) mampu menjelaskan variabel fasilitas layanan (Y) di RSUP. H. Adam Malik Medan dalam meningkatkan kepuasan pasien sisanya 32% ($100\% - 68\%$) merupakan pengaruh dari variabel bebas lain yang tidak dijelaskan seperti variabel lingkungan kerja dan pelatihan kerja.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Disiplin Kerja, Motivasi Kerja dan Fasilitas Layanan