

## ABSTRAK

Fany Octaviany (0906786), “**Pengaruh *People* (Sumber Daya Tenaga Kesehatan) dan Proses Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan (Survei Pada Pasien Rawat Jalan di RSUD Kota Cilegon)**”. Di bawah bimbingan Drs. Bambang Widjajanta MM.

Persaingan yang kompetitif dalam industri penyedia jasa khususnya rumah sakit menuntut setiap rumah sakit dapat memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat. Bauran pemasaran jasa khususnya *people* dan *process* merupakan faktor yang sangat penting bagi industri jasa rumah sakit yang berujung pada kepuasan pasien.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *people* dan proses pelayanan terhadap kepuasan pasien baik secara simultan maupun parsial. Objek penelitian ini adalah pasien rawat jalan di RSUD Kota Cilegon. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah *people* (X1) dan proses pelayanan (X2) sedangkan variabel terikat adalah kepuasan pasien (Y). Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif, verifikatif dengan metode *explanatory survey* dengan teknik *systematic random sampling* serta jumlah sampel sebanyak 137 responden. Teknik analisis data yang digunakan adalah *path analysis* dengan alat bantu *software* komputer SPSS 20.0 Data yang digunakan adalah data primer dan sekunder dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, penyebaran kuisioner, dan studi literatur.

Berdasarkan hasil yang diperoleh dalam penelitian menyatakan bahwa *people* dan proses pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien rawat jalan baik secara simultan maupun parsial dengan pengaruhnya sebesar 26,8%.

Penulis merekomendasikan kepada RSUD Kota Cilegon agar memperhatikan lagi kinerja sumber daya tenaga kesehatan khususnya perawat dan aliran kegiatan untuk meningkatkan kepuasan pasien.

**Kata kunci:** *people*, proses pelayanan, kepuasan pasien

## ABSTRACT

*Fany Octaviany (0906786), "The Influence of People (Paramedic Resources) and service to the outpatients' satisfaction (A survey on the outpatients in Cilegon district hospital)". Under the advisory of Drs .Bambang Widjajanta MM*

*A Competitive rivalry in service provider industries particularly hospital demands every hospital to be able to provide optimum services to the community. The merging of service marketing especially people and process is a very important factor for the hospital industry which will lead to the patients' satisfaction.*

*This study aimed to determine the effect of people and service processes to the patients' satisfaction either simultaneously or partially . The object of this research is the outpatients in Cilegon District hospital. The independent variable in this study is people ( X1 ) and service process ( X2 ) , while the dependent variable is patient satisfaction ( Y ) . This research is a verification descriptive with explanatory survey method and uses the systematic random sampling technique for the total sample of 137 respondents . The data analysis technique used is the path analysis by the means of SPSS 20.0 computer software. data used are primary data and secondary and the data collection techniques is done through interviews , observation, questionnaires , and literature study.*

*Based on the results of this research, it is pointed of that people and service process has positive effect on the satisfaction of outpatients either simultaneously or partially by the effect of 26.8 %.*

*The researcher recommends the Cilegon district hospital pay attention to the performance of their medical resources especially the nurses and other activities which can improve the patients' satisfaction.*

**Keywords : people, service processes, patients' satisfaction**