

ABSTRAK

HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PELAYANAN PERAWAT DENGAN KEPUASAN *CAREGIVER* PASIEN RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH DR. ACHMAD MOCTHAR BUKITTINGGI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Hubungan Antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan *Caregiver* Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah DR. Achmad Mochtar Bukittinggi . Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Populasi penelitian berjumlah 129 orang dengan jumlah sampel sebanyak 88 orang. Teknik sampling dalam penelitian ini adalah teknik sampel random sampling. Uji validitas dan reliabilitas pada penelitian ini menggunakan teknik Alpha Cronbach. Indeks daya beda aitem pada skala Kualitas Pelayanan bergerak dari $r_{ix} = 0,375$ sampai dengan $r_{ix} = 0,750$ dengan koefisien reliabilitas sebesar $\alpha = 0,946$. Sedangkan Indeks daya beda aitem pada skala Kepuasan Pelanggan bergerak dari $r_{ix} = 0,321$ sampai dengan $r_{ix} = 0,783$ dengan koefisien reliabilitas sebesar $\alpha = 0,932$. Teknik pengumpulan data dalam penelitian yaitu dengan skala. Pengujian hipotesis menggunakan teknik pengujian *Product Moment*. Berdasarkan analisis data diperoleh hipotesis dengan menggunakan rumus analisis di dapat nilai signifikan pada skala Kualitas Pelayanan sebesar $p = 0,651$ dengan $KSZ = 0,736$ dan Kepuasan Pelanggan sebesar $p = 0,737$ dengan $KSZ = 0,684$. Hasil tersebut menunjukkan bahwa nilai $p > 0,05$ artinya sebaran terdistribusi secara normal. Berdasarkan uji pengujian dengan *Product Moment* diperoleh nilai signifikan sebesar 0,000 lebih kecil dari nilai probabilitas $< 0,01$. Oleh karena itu, sebagaimana dasar pengambilan keputusan uji *Product Moment*, maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis diterima, dengan demikian terdapat Hubungan Antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan *Caregiver* Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah DR. Achmad Mochtar Bukittinggi.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Perawat, Kepuasan Pelanggan, *Caregiver*

ABSTRACT

RELATIONSHIP BETWEEN SERVICE QUALITY AND CAREGIVER SATISFACTION IN INPATIENTS AT REGIONAL GENERAL HOSPITAL DR. ACHMAD MOCHTAR BUKITTINGGI.

This study aims to determine the relationship between service quality and caregiver satisfaction in inpatients at the Regional General Hospital DR. Achmad Mochtar Bukittinggi. The research method used in this research is quantitative method. The study population numbered 129 people with a sample size of 88 people. The sampling technique in this study is the random sampling technique. Test the validity and reliability in this study using Alpha Cronbach technique. The item difference index on the Service Quality scale moves from rix = 0.375 to rix = 0.750 with a reliability coefficient of = 0.946. While the item difference index on the Customer Satisfaction scale moves from rix = 0.321 to rix = 0.783 with a reliability coefficient of = 0.932. The technique of collecting data in this study is a scale. Hypothesis testing uses Product Moment testing techniques. Based on the data analysis, the hypothesis is obtained using the analysis formula to get a significant value on the Service Quality scale of $p = 0.651$ with $KSZ = 0.736$ and Customer Satisfaction of $p = 0.737$ with $KSZ = 0.684$. These results indicate that the p value > 0.05 means that the distribution is normally distributed. Based on the test test with Product Moment, it was obtained a significant value of 0.000 smaller than the probability value < 0.01 . Therefore, as the basis for the decision making of the Product Moment test, it can be concluded that the hypothesis is accepted, thus there is a relationship between Service Quality and Caregiver Satisfaction in Inpatients at Regional General Hospital DR. Achmad Mochtar Bukittinggi.

Keywords: Service Quality, Nurses, Customer Satisfaction, Caregiver