

ABSTRAK

Nama : Yosa Adi

Program Studi : Sarjana Farmasi

Judul : Evaluasi tingkat kepuasan pelanggan rawat jalan di Instalasi
Farmasi Rumah Sakit Jantung dan Pembuluh Darah Harapan Kita

Abstrak:

Pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit sekarang ini dituntut untuk mengedepankan pelayanan yang berkualitas dan berorientasi ke pasien. Salah satu unsur pelayanan adalah kepuasan pelanggan yang harus dievaluasi secara berkala untuk meningkatkan kepuasan tersebut peneliti ingin mengetahui bagaimana tingkat kepuasannya terhadap kualitas pelayanan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Jantung dan Pembuluh Darah Harapan Kita. Penelitian yang menggunakan metode deskriptif dengan *cross sectional* dengan mengambil sampel 380 responden menggunakan rumus Krescjie Morgan dengan alfa 0,05% dan tingkat kepercayaan 95% .Pengambilan data melalui kuisioner secara *probability sampling sederhana* dengan menggunakan skala likert sebanyak 6 rentang skala penilaian dari sangat tidak puas,tidak puas,biasa,puas,sangat puas dan sangat puas sekali yang dianalisis dengan menggunakan uji SPSS versi 25 dan Excell 2016.

Kata Kunci : kepuasan pelanggan, skala 6, cross sectional, kualitas pelayanan, krescjie morgan, skala likert

ABSTRACT

Name : Yosa Adi

Study Program : Pharmacy Graduate

Title : Evaluation of the level of customer satisfaction outpatient at
National Cardiac Center Harapan Kita

Today, pharmaceutical care in hospital is required to prioritize quality and patient-oriented services. One of the services is customer satisfaction that has to be evaluated frequently to improve the service. This research is conducted to know the level of satisfaction as well as the evaluation. The research use descriptive method with cross-sectional, sample using krejcie morgan formula with alfa 0.05% and CI 95% and using range of Likers scales of 6. Analysis of the data is done by using SPSS ver. 25 and Excell 2016

Keyword : customer satisfaction, scale 6, cross-sectional, service quality, krejcie morgan