

ABSTRAK

Nama : Monaliza Stefiani
Program Studi : Farmasi
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Informasi Obat Terhadap Kepuasan Pasien di Apotek Kimia Farma Rawat Jalan RSUPN. Dr. Cipto Mangunkusumo.

Penelitian ini dilakukan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan informasi obat terhadap kepuasan pasien. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 170 responden. Adapun teknik pengambilan sampel ditentukan dengan *purposive sampling* dan pengukuran nilai variabel menggunakan pengukuran skala *likert*. Metode analisis data yang digunakan adalah metode analisis regresi linier berganda. Dengan menggunakan uji-t, uji-F dengan taraf *signifikansi* $\alpha = 5\%$, serta uji koefisiensi determinasi dengan menggunakan program SPSS. Hasil dari penelitian menunjukkan kualitas pelayanan informasi obat dari kelima dimensi kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), bukti nyata (*tangibles*), empati (*emphaty*) dan jaminan (*assurance*) bersama-sama memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien di Apotek Kimia Farma Rawat Jalan RSCM. Hal ini ditunjukkan F hitung sebesar 17,446 dengan angka signifikansi (*P Value*) sebesar $0,000 < 0,05$. Koefisien determinasi (*R square*) yang dihasilkan sebesar 0,347 yang berarti 34,7% perubahan variabel kepuasan pasien dijelaskan oleh perubahan dimensi kehandalan, daya tanggap, bukti nyata, empati dan jaminan secara bersama-sama, dan sisanya sebesar 65,3% diterangkan oleh faktor lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini, misalnya produk, promosi, lokasi dan lain sebagainya.

Kata kunci:

Kehandalan, daya tanggap, bukti nyata, empati, jaminan, dan kepuasan pasien.

ABSTRACT

Name : Monaliza Stefiani
Study Program : Pharmacy
Title : Effect of Quality of Drug Information Services on Patient Satisfaction in Apotek Kimia Farma Rawat Jalan RSUPN. Dr. Cipto Mangunkusumo.

This study was conducted to examine the effect of the quality of drug information services on patient satisfaction. The sample used in this study amounted to 170 respondents. The sampling technique is determined by purposive sampling and measurement of variable values using a Likert scale measurement. Data analysis method used is multiple linear regression analysis method. By using the t-test, the F-test with a significance level of $\alpha = 5\%$, and the coefficient of determination test using the SPSS. The results of the study showed the quality of drug information services from the five dimensions of reliability, responsiveness, tangibles, empathy and assurance together had a significant influence on patient satisfaction at the Apotek Kimia Farma Rawat Jalan RSCM. This is indicated by the F count of 17,446 with a significance value (P Value) of $0,000 < 0.05$. The coefficient of determination (R square) generated is 0.347, which means that 34.7% changes in patient satisfaction variables are explained by changes in the dimensions of reliability, responsiveness, tangible evidence, empathy and guarantees together, and the remaining 65.3% is explained by factors others that are not discussed in this study, for example products, promotions, locations and so on.

Keywords:

Reliability, responsiveness, tangibles, empathy, assurance, and patient satisfaction.