

# HUBUNGAN MUTU PELAYANAN PERAWAT DENGAN KEPUASAN PASIEN RUMAH SAKIT COLUMBIA ASIA MEDAN

Idar Sri AfriyantiZebua

09.860.0258

*Jurusan Ilmu Psikologi Industri dan Organisasi*

*Fakultas Psikologi Universitas Medan Area*

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk melihat apakah ada hubungan mutu pelayanan perawat dengan kepuasan pasien, dimana yang menjadi subjek dalam penelitian ini adalah perawat dan pasien Rumah Columbia Asia Medan. Teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik *purposive sampling*, yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan ciri-ciri atau sifat tertentu. Alat ukur yang digunakan memakai metode skala yang dianalisis dengan menggunakan analisis *Product Moment*. Hasil penelitian menunjukkan  $r_{xy} = 0,977$  ;  $p = 0,000 < 0,010$ . Dari analisis data diketahui mean empirik mutu pelayanan 85,225 dinyatakan tinggi dan kepuasan pasien 87,850 dinyatakan tinggi. Hasil penelitian ini menunjukkan  $r_{xy} = 0,977$  ;  $p = 0,000 < 0,010$ . Hipotesis diterima. Berdasarkan data tersebut dapat disimpulkan bahwa adanya Hubungan Mutu Pelayanan Perawat dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Columbia Asia Medan.

Kata kunci: Mutu Pelayanan Perawat dengan Kepuasan Pasien