

ABSTRAK

Leni Wulandari, 2020. *Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Pasien pada klinik Citra Sehat Utama*. Skripsi, Program Studi Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing (I) Dr. Zaki Mubarak, S.E., M.Si., (II) H. Haris Faulidi Asnawi, Lc, M.Si.

Kata Kunci: Kinerja Pegawai, Kepuasan Pasien.

Adanya penelitian ini dilatarbelakangi oleh kompleksnya aspek ekonomi dalam berbagai bidang kegiatan sehari-hari, baik dalam skala kecil maupun dalam skala besar. Salah satu yang menjadi sorotan penulis ialah bagaimana aspek ekonomi tersebut diterapkan dalam salah satu unit layanan kesehatan

Fokus ekonomi yang dikembangkan dalam penelitian ialah bagaimana sumber daya manusia (SDM) yang dalam hal ini kepuasan pasien yang dalam hal ini juga diambil perannya sebagai konsumen. Penelitian dilakukan pada salah satu layanan kesehatan swasta di kota Banjarmasin, yakni Klinik Citra Sehat Utama.

Adapun tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui sejauh mana pengaruh kinerja pegawai klinik Citra Sehat Utama dalam memberikan kepuasan pelayanan yang maksimal kepada para pasien dengan menggunakan Kinerja Pegawai (X1), Komunikasi (X2) dan Waktu Pelayanan (X3) sebagai variabel independen serta Kepuasan Pasien (Y) sebagai variabel dependen.

Penggunaan variabel kinerja pegawai yang terdiri dari tenaga kerja, komunikasi dan waktu pelayanan memiliki pengaruh secara simultan terhadap kepuasan pasien di Klinik Citra Sehat Utama seperti hasil penelitian yang dihasilkan pada Uji F dengan hasil $F_{hitung} > F_{tabel}$ (12,201 > 2,47). Sedangkan dalam pengujian T parsial, hanya variabel komunikasi yang berpengaruh secara parsial dengan hasil Uji T yaitu $T_{hitung} > T_{tabel}$ (2,395 > 1,986).