

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh banyaknya komplain atau keluhan dari pasien setelah berkunjung ke Puskesmas Ngesrep berupa kritik dan saran. Kritik dan saran tersebut menunjukkan adanya perasaan kurang puas pasien setelah mengunjungi Puskesmas Ngesrep yang mungkin disebabkan karena kerusakan pelayanan dari pengelola. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh diskualitas pelayanan medis dan non-medis terhadap ketidakpuasan pasien dan negatif WOM.

Analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah deskriptif dan kuantitatif. Sampel dalam penelitian ini merupakan orang yang pernah berkunjung ke Puskesmas Ngesrep berupa kritik dan saran. Kritik dan saran tersebut menunjukkan adanya perasaan yang berjumlah 400 orang. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Data dianalisis menggunakan analisis regresi linier berganda. Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa diskualitas pelayanan medis, diskualitas pelayanan non-medis, ketidakpuasan pasien, dan negatif WOM pasien puskesmas Ngesrep tergolong rendah. Hasil pengujian statistik menunjukkan bahwa variabel ketidakpuasan pasien berpengaruh positif terhadap negatif WOM (hipotesis 1 diterima), variabel diskualitas pelayanan medis berpengaruh positif terhadap ketidakpuasan pasien (hipotesis 2 diterima), variabel diskualitas pelayanan medis berpengaruh positif terhadap negatif WOM (hipotesis 3 diterima), variabel diskualitas pelayanan non-medis berpengaruh positif terhadap ketidakpuasan pasien (hipotesis 4 diterima), variabel diskualitas pelayanan non-medis berpengaruh positif terhadap negatif WOM (hipotesis 5 diterima).

Kata kunci: diskualitas pelayanan medis, diskualitas pelayanan non-medis, ketidakpuasan pasien, dan negatif WOM pasien.