

**PROGRAM STUDI ILMU KESEHATAN MASYARAKAT
STIKES PAYUNG NEGERI PEKANBARU
SKRIPSI, AGUSTUS 2018**

**RATNA AQUARINA
144010025**

**Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Di Klinik Kecantikan
dr.Florine Kota Pekanbaru Tahun 2018**

viii + 39 halaman, 14 tabel, 4 lampiran

ABSTRAK

Klinik kecantikan adalah sebuah tempat yang menyediakan jasa pelayanan untuk perawatan wajah atau kulit yang dibutuhkan konsumen. Hasil survey dari Agency Taylor Nelson Sofres (TNS) kepada 1800 wanita berusia 20-39 tahun di lima negara Asia menyatakan bahwa mayoritas wanita Asia (65%) yakin kulit yang tampak awet muda sangat penting untuk melakukan perawatan kecantikan kulit. Berdasarkan survey awal yang dilakukan di dr.florine, 20% dokter datang tidak tepat waktu, 20% karyawan yang kurang ramah, 15% kurang teliti dalam melayani pasien, 15% kurang memberikan kemudahan dalam berkonsultasi dengan dokter, 10% fasilitas yang kurang lengkap. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Factor apa saja yang mempengaruhi kepuasan pasien di klinik kecantikan Dr.Florine.. Penelitian ini dilakukan di Klinik kecantikan Dr.Florine Kota Pekanbaru Tahun 2018. Jumlah populasi yaitu 89 Pasien Klinik kecantikan. Jenis penelitian yang digunakan yaitu kuantitatif dengan desain *cross sectional*. Penelitian ini dilakukan mei 2018 - juli 2018. Instrument penelitian yang digunakan kuesioner. Analisis yang digunakan adalah univariat dan bivariat dengan menggunakan uji *chi aquare*. Tidak Ada Hubungan yang signifikan antara Kehandalan terhadap Kepuasan diperoleh nilai ($P\ value = 0,106 > \alpha 0,05$). Ada hubungan antara ketanggapan terhadap kepuasan diperoleh nilai ($P\ value = 0,000 < \alpha 0,05$). Ada hubungan antara jaminan dengan kepuasan diperoleh nilai ($P\ value = 0,012 < \alpha 0,05$). Ada hubungan antara perhatian terhadap kepuasan diperoleh nilai ($P\ value = 0,000 < \alpha 0,05$). Tidak ada hubungan antara bukti fisik terhadap kepuasan diperoleh nilai ($P\ value = 0,239 > \alpha 0,05$). Dapat disimpulkan bahwa ada beberapa factor yang berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien di klinik kecantikan Dr.florine, antara lain ketanggapan, jaminan, dan perhatian. Dan terdapat beberapa factor yang tidak berhubungan dengan kepuasan antara lain, kehandalan dan bukti fisik. klinik dapat meningkatkan baik dari fasilitas dan juga jasa yang diberikan

Kata Kunci : Kepuasan Pasien
Referensi : (2009-2018)