

ABSTRAK

Tuntutan masyarakat dewasa ini terhadap mutu pelayanan kesehatan bidang radiologi yang semakin meningkat, mengharuskan setiap radiografer untuk bekerja secara profesional, maka dari itu kemampuan dan komitmen pelayanan dari setiap petugas radiografer perlu mendapat perhatian khusus. Salah satu manfaat yang dapat diperoleh suatu rumah sakit yang mengutamakan kepuasan pasien yaitu bertambahnya jumlah orang yang berobat karena ingin mendapatkan pelayanan yang memuaskan seperti yang mereka dengar. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kemampuan pelayanan dan komitmen kepada pasien terhadap kepuasan pasien. Desain penelitian ini adalah penelitian kausal. Metode analisa yang digunakan adalah metode SEM (*Structural Equation Modeling*) terhadap sampel pasien radiologi rumah sakit swasta. Pengumpulan data dengan sistem kuesioner dari data sesuai kriteria sehingga pada akhirnya terdapat 180 responden pasien radiologi yang digunakan sebagai sampel penelitian. Berdasarkan hasil analisis diperoleh hasil bahwa kemampuan pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap komitmen kepada pasien, komitmen kepada pasien memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien dan kemampuan pelayanan tidak mempengaruhi kepuasan pasien. Kesimpulan penelitian adalah semakin baik dan tinggi kemampuan pelayanan yang diberikan maka akan semakin meningkatkan komitmen kepada pasien. Semakin tinggi komitmen kepada pasien maka akan semakin meningkatkan kepuasan pasien. Ditemukan bahwa tidak ada pengaruh antara kemampuan pelayanan terhadap kepuasan pasien di rumah sakit ini.

Kata kunci : *Kemampuan pelayanan, komitmen kepada pasien,kepuasan pasien.*