

## ABSTRAK

**ANNA SUKMANAH**, NIM/NIRM 1999-01-186/ 99-3133-0101-60157. Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pelanggan di RS Jiwa Bandung ( dibimbing oleh drs Dudi S. Abdurachim, MT)

Untuk melihat sejauh mana mutu pelayanan di RS Jiwa dapat memuaskan pelanggannya maka dilakukan penelitian tentang mutu pelayanan yang selama ini disajikan dengan penilaian kenyataan pelayanan yang diterima oleh pelanggan dibandingkan dengan harapan/ keinginan pelanggan dengan memakai komponen-komponen reliability, responsiveness, assurance, empathy dan tangibility dan kepuasan.

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan melihat kesenjangan antara harapan dan kenyataan ( Model Diagram Kartesius ), menguji variabel bebas ( Kualitas pelayanan ) terhadap variabel terikat ( kepuasan pelanggan ) dengan metode regresi sederhana .

Hasil penelitian dan pengujian menunjukkan bahwa terdapat kesenjangan yang nyata antara harapan pelanggan dan kenyataan pelayanan yang dirasakan oleh pelanggan. Dengan metode regresi sederhana terlihat adanya pengaruh yang nyata ( signifikan ) dari kualitas pelayanan yang diterima pasien dengan kepuasan yang dirasakan.