

ABSTRAKSI

ARIE WIBOWO. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien (Studi Kasus Pada Rumah Sakit kanker Dharmais, Jakarta Barat) (dibimbing oleh Ari Anggarani W.P.T)

Penelitian ini bertujuan mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan Pasien Rawat Jalan. (studi kasus pada Rumah Sakit Kanker Dharmais, Jakarta Barat). Variabel Independen penelitian yaitu kualitas pelayanan yang terdiri dari lima dimensi: *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy*, *Tangibles*. sedangkan variabel dependen adalah kepuasan pasien. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 100 orang responden. Responden Penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan rumah sakit kanker dharmais jakarta barat. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linier berganda

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi *Reliability* tidak berpengaruh positif dan signifikan karena memiliki nilai signifikan sebesar 0,830, akan tetapi dimensi *Responsiveness* 0,003, *Assurance* 0,002, *Empathy* 0,000, *Tangibles* 0,001 yang berarti < 0.05 berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Selain itu dari hasil penelitian menunjukkan bahwa secara bersama-sama *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy*, *Tangibles* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien, karena nilai signifikannya sebesar 0,000 ($< 0,05$) dan dimensi *Empathy* paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan pasien dilihat dari nilai *standardized coefficients* (beta) yaitu sebesar 0.520

Hasil temuan: dari hasil penelitian yang diperoleh bahwa satu dari lima dimensi kualitas pelayanan yaitu *Reliability*, tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Hal ini dikarenakan bahwa pasien tidak menginginkan adanya pelayanan yang cepat dan segera dalam hal pemeriksaan riwayat penyakit pasien itu sendiri.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien

ABSTRACT

ARIE WIBOWO. *Effect of Service Quality Patient Satisfaction (Case study Dharmais Cancer Hospital, West Jakarta) (under the supervision of Ari Anggarani W.P.T)*

The research is aimed to determine the effect of service quality on patient satisfaction outpatient. (case study on Dharmais Cancer Hospital, West Jakarta)

The independent variable consist of service quality research that consists of five dimensions: Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, and Tangibles, while the dependent variable is patient satisfaction. The samples used in this study were 100 respondents, The respondents of this study is the whole outpatient hospital west Jakarta Dharmais cancer. The method of analysis used in this research is multiple linear regression

The results showed that the dimensions of Reliability is not positive and significant effect because it has a significant value of 0.830 , but the dimensions of 0,003 Responsiveness, Assurance 0.002, 0.000 Empathy, Tangibles 0,001 which means <0.05 positive and significant impact on patient satisfaction. In addition, the results showed that the jointly Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy and Tangibles have a significant impact on patient satisfaction, because of the significant value of 0.000 (< 0.05) and the dimensions of Empathy most dominant influence on patient satisfaction seen from coeficients standardized value (beta) is equal to 0.520

Results: the results of the research showed that one of the five dimensions of service quality that is Reliability, no effect on patient satisfaction. This is because that the patient does not want a service that is fast and immediate in terms of examination of the patient's own medical history.

Keywords: service quality and patient satisfaction