

ABSTRAK

AINUN AMALIA. 2015. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien RS Jantung dan Pembuluh Darah Harapan Kita (Ibu Ari Anggarani W. P. T).*

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan yaitu keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pasien RS Jantung dan Pembuluh Darah Harapan Kita, serta faktor apakah yang paling dominan berpengaruh antara keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik terhadap kepuasan pasien RS Jantung dan Pembuluh Darah Harapan Kita Jakarta Barat. Populasi dalam penelitian ini adalah keluarga inti pasien yang menggunakan jasa rawat inap RS Jantung dan Pembuluh Darah Harapan Kita Jakarta Barat, Pasien yang datang sendiri (non rujukan). Dari populasi ini akan ditarik sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini sebagai responden sebanyak 92 responden. Teknik penarikan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode *slovin* dengan metode *purposive sampling*. Metode analisis yang digunakan oleh penulis adalah Analisis Regresi Linier Berganda.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa hasil analisis mengenai faktor – faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien RS Jantung dan Pembuluh Darah Harapan Kita menunjukkan bahwa faktor kualitas pelayanan secara parsial yaitu keandalan tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien RS Jantung dan Pembuluh Darah Harapan Kita, daya tanggap memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien RS Jantung dan Pembuluh Darah Harapan Kita, jaminan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien RS Jantung dan Pembuluh Darah Harapan Kita, empati memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien RS Jantung dan Pembuluh Darah Harapan Kita, dan bukti fisik tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien RS Jantung dan Pembuluh Darah Harapan Kita. Sedangkan secara simultan kualitas pelayanan yaitu keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik berpengaruh secara bersama – sama. Dari hasil analisis mengenai faktor – faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien RS Jantung dan Pembuluh Darah Harapan Kita di antara ke lima variabel, maka dapat dilihat variabel daya tanggap merupakan variabel yang paling dominan mempengaruhi kepuasan pasien RS Jantung dan Pembuluh Darah Harapan Kita.

Kata Kunci : keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, bukti fisik dan kepuasan pasien..