**UNIVERSITAS ESA UNGGUL
FAKULTAS ILMU-ILMU KESEHATAN
PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT
SKRIPSI, JUNI 2016**

EKA AGUSTIN

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN KEPUASAN PASIEN
RAWAT INAP DEWASA KELAS I DI RUMAH SAKIT DHARMAIS
PUSAT KANKER NASIONAL**

VI Bab, 140 halaman, 21 tabel, 8 gambar

ABSTRAK

Latar Belakang : Semakin meningkatnya kesadaran masyarakat akan pelayanan kesehatan, mendesak rumah sakit meningkatkan kualitas pelayanannya agar dapat memenuhi keinginan dan harapan pasien.

Tujuan penelitian : Untuk mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien rawat inap dewasa kelas I di Rumah Sakit Dharmais Pusat Kanker Nasional.

Metode Penelitian : Jenis penelitian ini bersifat deskriptif analitik, dengan *design cross sectional*. Populasi pada penelitian adalah pasien rawat inap dewasa kelas I di Rumah Sakit Dharmais Pusat Kanker Nasional yang berjumlah 62 orang dan diambil sampel seluruhnya dengan menggunakan sampel jenuh. Analisis data menggunakan analisis univariat dan analisis bivariat dengan uji korelasi *Pearson Product Moment*.

Hasil : Ada hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien ($r=0.661$ $p\text{-value } 0.000 < 0.05$) di Instalasi Rawat Inap Dewasa Kelas I Rumah Sakit Dharmais Pusat Kanker Nasional.

Kesimpulan : Ada hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien rawat inap dewasa kelas I di Rumah Sakit Dharmais Pusat Kanker Nasional. Diharapkan pihak rumah sakit dapat memperbaiki kualitas pelayanan agar terciptanya kepuasan pada pasien.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien

Daftar Pustaka : (1990-2015)