

## ABSTRAK

### PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PADA KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS RAWAT INAP TANJUNG MAS MAKMUR KABUPATEN MESUJI PROVINSI LAMPUNG

Oleh

Dewi Meilana

Puskesmas sebagai penyedia layanan publik yaitu pelayanan jasa kesehatan harus mampu memenuhi harapan dan tuntutan masyarakat. Masyarakat umumnya pasti memiliki keinginan mendapat pelayanan yang cepat, tepat, tanggap, bertanggung jawab, aman, bermutu, serta merata dan non-diskriminatif. Permasalahan dalam penelitian ini adalah apakah kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien.

Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui seberapa besar pengaruh dimensi kualitas layanan yang terdiri dari bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati terhadap tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Rawat Inap Tanjung Mas Makmur. Sampel pada penelitian ini adalah pasien Puskesmas Rawat Inap Tanjung Mas Makmur sebanyak 100 orang yang ditentukan melalui metode *probability sampling*, dengan teknik *purposive sampling*. Desain penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif verikatif, penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda. Untuk menguji hipotesis setiap variabel bebas digunakan uji t dan untuk menguji hipotesis variabel secara simultan digunakan uji F.

Hasil penelitian ini adalah secara simultan variabel kualitas layanan yang terdiri dari bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien. Variabel bebas yang memiliki pengaruh terbesar yaitu kehandalan (X2) dengan nilai  $\beta = 0,264$ . Kontribusi variabel kualitas layanan yang terdiri dari bukti fisik (X1), kehandalan (X2), daya tanggap (X3), jaminan (X4) dan empati (X5) dalam mempengaruhi variabel Y (Kepuasan pasien) sebesar 54,3%, sisanya dipengaruhi oleh variabel lain.

**Kata kunci:** Kualitas Pelayanan, bukti fisik, empati, daya tanggap, kehandalan, jaminan, kepuasan pasien puskesmas.

## **ABSTRACT**

### **THE INFLUENCE OF CUSTOMER SATISFACTION ON SERVICE QUALITY OF PATIENTS IN INPATIENT CLINICS TANJUNG MAS MAKMUR REGENCY MESUJI PROVINCE OF LAMPUNG**

**By  
Dewi Meilana**

*Clinic a provider of public services i.e. health services must be able to meet the expectations and demands of society. The community generally must have desire got fast service, prompt, responsive, responsible, safe, quality, as well as equitable and non-discriminatory. The problem in this research is whether the quality of service that consists of physical evidence, reliability, responsiveness, assurance and empathy of positive and significant effect against the patient's satisfaction.*

*The purpose of this research is to find out how big the influence of dimensions of service quality which consists of tangible, reliability, responsiveness, assurance and empathy towards the satisfaction rate of patients in the Inpatient Clinics Tanjung Mas Makmur The sample in this research is the patient's Inpatient Clinics Tanjung Mas Prospered as many as 100 people are determined through the method of probability sampling, purposive sampling technique. Design research is descriptive research verikatif, research using multiple linear regression analysis. To test the hypothesis test free to use each variable  $t$  and to test the hypothesis test used the simultaneous variable  $F$ .*

*The results of this research are simultaneously variable service quality which consists of tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy and positive effect toward satisfaction of the patient. Free variables that have the greatest influence, namely reliability (X 2) with a value of  $\beta = 0.264$ . Contribution of variable quality of service that consists of physical evidence (X 1), reliability (X 2), responsiveness (X 3), guarantee (X 4) and empathy (X 5) in affecting the variable Y (Patient Satisfaction) of 54,3%, the rest is affected by other variables.*

***Kata Kunci: Service of quality, tangible, empathy, responsiveness, reliability, assurance, satisfaction of patients clinic.***