

## **ABSTRAK**

### **PENGARUH DIMENSI KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KELUARGA PASIEN PADA RUANG RAWAT INAP ALAMANDA RSUD Dr. H. ABDUL MOELOEK PROVINSI LAMPUNG**

**Oleh**

**Cheko Firlando**

Rumah sakit adalah lembaga pelayanan publik yang bergerak dalam bidang pelayanan kesehatan dituntut untuk menyediakan layanan yang tepat sesuai dengan kebutuhan masyarakat mengingat kebutuhan kesehatan penting bagi setiap manusia. Oleh karena itu sebagai institusi pelayanan, rumah sakit dituntut untuk mengelola kualitas pelayanannya secara terus-menerus dan berkesinambungan dalam berbagai bidang pelayanan yang diberikan. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui seberapa besar pengaruh dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati terhadap tingkat kepuasan keluarga pasien di RSUD Dr. H. Abdul Moeloek. Sampel pada penelitian ini adalah keluarga pasien RSUD Dr. H. Abdul Moeloek 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, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati berpengaruh positif terhadap kepuasan keluarga pasien. Variabel bebas yang memiliki pengaruh terbesar yaitu daya tanggap (X3) dengan nilai  $\beta = 0,260$ . Kontribusi variabel kualitas layanan yang terdiri dari bukti fisik (X1), keandalan (X2), daya tanggap (X3), jaminan (X4) dan empati (X5) dalam mempengaruhi variabel Y (Kepuasan Keluarga Pasien) sebesar 90,3%, sisanya dipengaruhi oleh variabel lain.

**Kata kunci: Kualitas Pelayanan, bukti fisik, keandalan, daya tanggap,  
jaminan, empati, kepuasan keluarga pasien**

## **ABSTRACT**

### ***THE EFFECT OF SERVICE QUALITY DIMENSION ON SATISFACTION OF PATIENT FAMILY IN THE ALAMANDA INPATIENT ROOM AT RSUD Dr. H. ABDUL MOELOEK LAMPUNG PROVINCE***

***By***

**Cheko Firlando**

*A hospital is a public service institutions engaged in the field of health services that are required to provide appropriate services to the needs of the community, considering that health needs are very important for every human being. Therefore, as a service institution, hospitals are required to manage the quality of their services continuously and sustainably in various fields of services provided. The purpose of this study is to find out the influence of the dimensions of service quality consisted of physical evidence, reliability, responsiveness, assurance and empathy to the level of patient's family satisfaction in Dr. RSUD. H. Abdul Moeloek. The sample in this study are the patient's family of Dr. RSUD H. Abdul Moeloek as many as 100 people who were determined by probability sampling method, with a purposive sampling technique. The research design used was descriptive verificative research, and this study used multiple linear regression analysis. T test is used to test the hypothesis of each independent variable, meanwhile f test is used to test the simultaneously effect of the variables. The results of this study shows that service quality consisting of physical evidence, reliability, responsiveness, assurance, and empathy simultaneously have a positive effect on satisfaction of patient family. The independent variable which has the biggest influence is responsiveness (X3) with  $\beta$  value = 0.260. The contribution of service quality variables consisting of physical evidence (X1), reliability (X2), responsiveness (X3), assurance (X4) and empathy (X5) in influencing variable Y (Patient Family Satisfaction) is 90.3%, the rest is influenced by other variables.*

***Keywords: Service Quality, physical evidence, reliability, responsiveness, assurance, empathy, satisfaction of patient family***