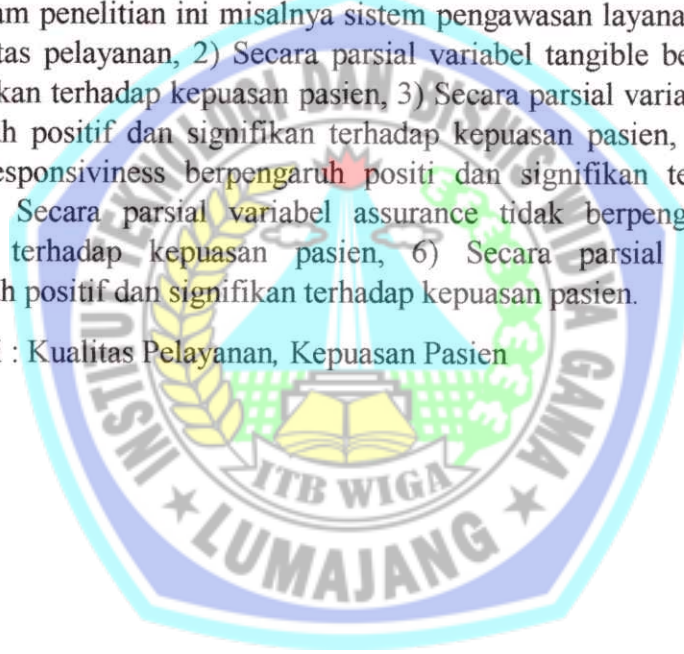


## ABSTRAK

Indikator keberhasilan dalam melakukan pelayanan kesehatan terhadap Pasien adalah tercapainya kepuasan Pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan Pasien pada Rumah Sakit Bhayangkara Lumajang. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner dengan populasi sebanyak 90 Pasien rawat inap dengan menggunakan teknik *accidental sampling*. Pengujian hipotesis dilakukan dengan teknik analisis regresi berganda. Setelah dilakukan pengujian secara parsial atau uji t didapatkan hasil sebagai berikut: 1) Dari hasil perhitungan dengan menggunakan SPSS dapat diketahui bahwa koefisien determinasi ( $R^2$ ) yang diperoleh sebesar 0,99. Hal ini berarti 99% kepuasan pasien dapat dijelaskan oleh variabel independen yaitu reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangibles. Sedangkan sisanya yaitu 1% kepuasan pasien dipengaruhi oleh variabel-variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini misalnya sistem pengawasan layanan yang mencakup pada kualitas pelayanan, 2) Secara parsial variabel tangible berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien, 3) Secara parsial variabel reliability tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien, 4) Secara parsial variabel responsiveness berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien, 5) Secara parsial variabel assurance tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien, 6) Secara parsial variabel empathy berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien



## ABSTRACT

The accomplishment of patient satisfaction is the sign of success in delivering health services to patients. The purpose of this research is to examine the relationship between service quality parameters and patient satisfaction at Bhayangkara Lumajang Hospital. The technique of research used is quantitative research. Using a strategy of unintentional sampling, questionnaires were administered to a group of 90 inpatients to obtain data. The testing of hypotheses is conducted utilizing multiple regression analysis approaches. Following a partial test or *t*-test, the findings are as follows: 1) The obtained coefficient of determination ( $R^2$ ) is 0.99, according to the SPSS computations. This indicates that 99 percent of patient satisfaction may be described by independent factors, such as dependability, responsiveness, assurance, empathy, and tangibles. While the remaining 1% of patient happiness is impacted by factors not addressed in this research, such as the service supervision system, which includes service quality, 2) Partially tangible variables have a positive and statistically significant effect on patient satisfaction. 3) The reliability variable does not have a positive and statistically significant effect on patient satisfaction. 4) The responsiveness variable has a positive and statistically significant effect on patient satisfaction. 5) The assurance variable does not have a positive and statistically significant effect on patient satisfaction. 6) The empathy variable has a favorable and substantial influence on patient satisfaction, but only partially.

*Keywords: Service Quality, Patient Satisfaction*

