

ABSTRAK

Febriansyah Marino. Judul Skripsi Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Bunda Kota Gorontalo. Dibawah bimbingan Dr. Syarwani Canon, M.Si dan Idris Yanto Nieode, Spd., M.Si.

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi pengaruh dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Bunda Kota Gorontalo. Yaitu dengan cara pengujian secara parsial dan pengujian secara simultan. Pengujian secara parsial: seberapa besar pengaruh dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari Tangible, Empaty, Responsibility, Realiability, dan Assurance berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Bunda Kota Gorontalo?, dan secara simultan: seberapa besar pengaruh simultan antara dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari Tangible, Empaty, Responsibility, Reliability, dan Assurance terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Bunda Kota Gorontalo?.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh orang yang berobat/rawat inap di Rumah Sakit Bunda Kota Gorontalo. Yang berjumlah 2152 orang. Sampel penelitian yaitu berjumlah 100 orang. Pengambilan sampel menggunakan metode *Non Probability Sampling* dan analisis data penelitian menggunakan analisis kuantitatif.

Hasil pengujian instrumen validitas menunjukkan $r_{hitung} > r_{tabel}$, artinya valid dan reliabilitas berada diatas 0,6 artinya reliable. Adapun hasil penelitian menunjukkan analisis regresi berganda yaitu, $Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \beta_5 X_5 = 10,110 + (0,184X_1) + 0,246X_2 + 0,255X_3 + 0,196X_4 + 0,277X_5$. Hasil uji t menunjukkan variable Tangible, Empaty, Reliability, Responsibility, Assurance berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien. Hasil uji F menunjukkan bahwa variable dimensi kualitas pelayanan bersama-sama berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien di rumah sakit bunda, dimana nilai $P_{value} 0,000 < 0,05$. Koefisien korelasi tangible, empaty, reliability, responsibility, assurance mempunyai hubungan kuat, dan koefisien determinasi (R^2) menunjukkan besarnya kontribusi 0,662 atau 66,2% dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien, sedangkan sisanya yaitu 33,8% berupa kontribusi dari faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien.