ABSTRAK

Penelitian ini dilaksanakan berdasarkan rumusan masalah yaitu seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Otanaha Kota Gorontalo. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif. Metode ini digunakan untuk menganalisis pengaruh variabel independent terhadap variabel dependent (kepuasan pasien). Instrument yang digunakan adalah data sekunder serta untuk menganalisis data digunakan analisis regresi sederhana. Sebagai kesimpulan penelitian ini adalah 1) Hasil pengujian persamaan regresi menunjukkan bahwa $\mathbf{Y} = \beta \mathbf{1} \ \mathbf{X} \mathbf{1} + \mathbf{e} \ \mathbf{y}$ yang menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan variabel dapat mempengaruhi kualitas pelayanan sebesar 0,833 dan Cronbach Alpa variabel kepuasan pasien sebesar 0,734, dimana kedua nilai Cronbach Alpa tersebut lebih besar dari taraf keandalan yakni 0,06.

Kata Kunci: Kualitas pelayanan, kepuasan pasien.