

ABSTRAK

Rahmat Djafar, 2015. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Umum Daerah Otonoma Kota Gorontalo*. Skripsi, Program Studi S1 Manajemen, Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Universitas Negeri Gorontalo. Pembimbing I, Ramlan Amir Isa, SE, MM dan Pembimbing II, Yulinda L. Ismail, S.Pd, M.Si..

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien pada Rumah Sakit Umum Daerah Otonoma Kota Gorontalo dengan menggunakan metode kuantitatif. dengan populasi berjumlah 733. Metode pengambilan sampel dilakukan secara *accidental sampling* berjumlah 88 pasien. Tehnik analisis data yang digunakan yaitu tehnik analisis regresi sederhana.

Dari hasil analisis data diperoleh t_{hitung} sebesar 9,782, sedangkan t_{tabel} sebesar 1,663. Dengan demikian uji hipotesis t variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan dan hipotesis penelitian dapat dibuktikan atau diterima. Koefisien determinasi r_2 menunjukkan besarnya kontribusi 0,524 atau 52,4% dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien, sementara sisanya 0,476 atau 47,6% berupa kontribusi dari faktor-faktor lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien