

## ABSTRAK

**MISKA, 2018. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan pada Rumah Sakit Pendidikan UNHAS Makassar***. Skripsi, Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.

(dibimbing oleh pembimbing I Moh. Aris Pasigai dan pembimbing II Nasrullah).

Masalah utama dalam penelitian ini yaitu apakah terdapat pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS pada Rumah Sakit Pendidikan UNHAS Makassar. Penelitian ini bertujuan mengetahui adakah pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS pada Rumah Sakit Pendidikan UNHAS Makassar.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif jenis penelitian survei Populasi dalam penelitian ini seluruh pasien Rumah Sakit pendidikan UNHAS. Sedangkan jumlah sampel ditetapkan dengan menggunakan metode Slovin sebanyak 118 pasien. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner. Analisis data terdiri dari Analisis Deskriptif, Analisis Regresi Linear Sederhana, uji validitas, Uji Reliabilitas, dan Analisis Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).

Hasil Penelitian menunjukkan bahwa : 1) Ada pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS kesehatan pada Rumah Sakit Pendidikan Unhas Makassar 2) Kualitas Pelayanan memiliki peranan penting terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS kesehatan, salah satu upaya yang dapat dilakukan yaitu memberikan pelayanan yang baik kepada pasien pengguna BPJS kesehatan agar dapat memberikan kepuasan bagi pasien pengguna BPJS.

**Kata Kunci : Kepuasan Pasien, Kualitas Pelayanan**