

## ABSTRAK

LINI ALFIANITA 2013. **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada RSUD Bhayangkara Mappaoudang Kota Makassar** . Di bimbing oleh Bapak Mahmud Nuhung dan Bapak Alamsjah.

Penelitian ini dilaksanakan pada RSUD Bhayangkara Mappaoudang Kota Makassar, populasi penelitian adalah seluruh pasien RSUD Bhayangkara Mappaoudang Makassar sebanyak 72,786 pasien sedangkan jumlah sampel ditetapkan dengan menggunakan metode Slovin sebanyak 100 pasien. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner dan dokumentasi sedangkan tehnik analisis data menggunakan analisis ; Analisis deskriptif, Analisis regresi linear sederhana, uji t, kualitas hubungan dan koefisien determinasi.

Nilai konstanta dari persamaan regresi sebesar 14.107 Nilai tersebut berarti jika variable Kualitas Pelayanan (X) bernilai nol, maka variabel Kepuasan Pasien (Y) adalah sebesar 14.107. Nilai koefisien regresi untuk variabel X dari persamaan regresi diatas sebesar 0,160. Hal ini mengandung arti jika variabel Kualitas Pelayanan (X) meningkat sebesar 1 satuan, maka Kepuasan Pasien (Y) akan meningkat sebesar 0,160 dan sebaliknya, jika variabel kualitas pelayanan (X) berkurang sebesar 1 satuan, maka variabel kepuasan pasien (Y) juga turun sebesar 0,160.

Pengolaan data menggunakan alat bantu statistik SPSS dengan model analisis regresi linier sederhana. Hasil penelitian didapatkan bahwa Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.

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