

ABSTRAK

Tiarah H, 2024, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Kota Malili Kabupaten Luwu Timur (Dibimbing Oleh H. Lukman Hakim, dan Arni).

Kualitas Pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan konsumen itu sendiri. Kepuasan pasien diartikan sebagai respon dari konsumen terhadap ketidakpuasan antara Tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakan setelah pemakaian.

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien Puskesmas Malili Kabupaten Luwu Timur. Adapun metode dalam penelitian ini menggunakan metode Kuantitatif dengan tipe penelitian deskriptif. Teknik pengumpulan data menggunakan kuisioner atau angket kepuasan. Penarikan sampelnya menggunakan Teknik *accidental* untuk variabel X dan variabel Y sebanyak 90 sampel. Data yang diperoleh kemudian dianalisis menggunakan analisis regresi linear sederhana.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel X atau variabel kualitas pelayanan berpengaruh sangat kuat terhadap variabel Y atau variabel kepuasan pasien. Hal ini ditandai dengan Tingkat signifikansi 0,000 lebih kecil dari 0,05 , sehingga dapat disimpulkan bahwa H_1 diterima dan H_0 ditolak karena nilai sig. lebih kecil dari 0,05. Dan variabel kepuasan pasien berpengaruh sebesar 0,7 atau 77% terhadap variabel kepuasan pasien.

Kata Kunci : pengaruh, kualitas pelayanan, kepuasan pasien