

ABSTRAK

Rahmawati, 2017 : Pengaruh Kualitas Layanan Jasa Terhadap Kepuasan Pasien pada Rumah Sakit Umum Daerah Haji Makassar. Di bawah bimbingan **Hj. Naidah**, selaku pembimbing I dan **Syarthini Indrayani**, selaku pembimbing II.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mengetahui pengaruh penerapan kualitas layanan jasa yang terdiri atas keandalan, ketanggapan, perhatian, jaminan kepastian, dan bukti fisik serta mengetahui variable yang dominan berpengaruh terhadap kepuasan pasien pada Rumah Sakit Umum Daerah Haji Makassar.

Metode Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode observasi, wawancara, kuesioner, dan studi kepustakaan dengan menggunakan skala likert dan metode penentuan sampel yang digunakan adalah aksidental sampling sebanyak 100 sampel. Metode analisis yang digunakan adalah metode regresi berganda (*multi regression*). Dimana Persamaan regresi yang diperoleh yaitu: $Y = 3,703 - 0,033 X_1 + 0,152 X_2 + 0,164 X_3 - 0,143 X_4 + 0,659 X_5$

Hasil olah data SPSS mengenai kualitas layanan jasa yang terdiri atas bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati secara simultan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien pada Rumah Sakit Umum Daerah Haji Makassar. Dari hasil perhitungan analisis regresi linear berganda dengan bantuan SPSS diperoleh F hitung sebesar 66,945. Dengan taraf signifikansi sebesar 0,000 ($0,000 < 0,05$), sehingga diketahui bahwa H_a diterima dan H_o ditolak. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variable layanan jasa yang terdiri dari keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

Dari hasil uji T secara parsial dapat diketahui bahwa kualitas layanan daya tanggap dan bukti fisik memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien pada Rumah Sakit Umum Daerah Haji Makassar dengan tingkat signifikan sebesar 0,000. Dari hasil uji T menunjukkan bahwa variable *Tangible* (buktifisik) adalah variabel yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan pasien pada Rumah Sakit Umum Daerah Haji Makassar.

Kata Kunci : *Keandalan (reliability), Ketanggapan (responsiveness), Perhatian (emphaty), Jaminan Kepastian (assurance), dan Bukti Fisik (tangible), Kepuasan Pasien.*