



## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## ABSTRAK

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
PASIEN PADA RUMAH SAKIT THURSINA DURI MANDAU**

**NOVIUS YUENDO**  
**11171101791**

*Penelitian ini bertujuan untuk menguji apakah kualitas pelayanan yang di uji dari 5 variabel berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, yang terdiri dari Reliability, Emphaty, Assurance, Tangible, dan Responsiveness independen berpengaruh terhadap kepuasan pasien di rumah sakit Thursina Duri Mandau. Populasi penelitian ini adalah seluruh jumlah pasien yang ada dalam data pasien rumah sakit Thursina Duri Mandau pada bulan januari hingga bulan juli 2015.. Pemilihan sampel dengan metode slovin. Sampel sebanyak 97 pasien. Jenis data adalah data sekunder. Analisis data menggunakan uji asumsi klasik dan pengujian hipotesis menggunakan analisis jalur menggunakan alat bantu SPSS.*

*Dari hasil penelitian diperoleh keterangan bahwa semua variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien di Sakit Thursina Duri Mandau secara signifikan. Persepsi kualitas pelayanan yang baik akan sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Ini berarti semakin baik kualitas pelayanan berakibat pada semakin baiknya kepuasan pasien.*

*Dari hasil penelitian diketahui variabel *emphaty* merupakan variabel yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini ditunjukkan oleh koefisien regresi paling tinggi yaitu 0,194. Empati adalah perhatian secara individu yang diberikan oleh penyedia jasa sehingga pelanggan merasa penting, dihargai dan dimengerti oleh perusahaan. Inti dari dimensi ini adalah bagaimana perusahaan meyakinkan pelanggannya bahwa mereka itu adalah unik dan istimewa dan dapat digambarkan dengan perhatian secara personal kebutuhan spesifik dan terhadap keluhan terhadap pasien dimana pada umumnya pasien ingin diperlakukan dan diperhatikan secara khusus oleh pihak pengelola rumah sakit. Hal ini akan menambah kepercayaan mereka terhadap rumah sakit.*

**Kata Kunci: Reliability, Emphaty, Assurance, Tangible, Responsiveness, dan kepuasan pasien.**