

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN PADA PUSKESMAS KUNTO DARUSSALAM KABUPATEN ROKAN HULU

Hayatun Nufus
11371205989

Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan. Lokasi di Kota Lamadengan objek penelitian pasien Puskesmas Kunto Darussalam Kabupaten Rokan Hulu, Riau, Indonesia. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 100 orang. Penelitian ini menggunakan deskriptif kuantitatif dengan analisis regresi linier berganda. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilaksanakan nilai t_{hitung} (2,269) > t_{tabel} (1,985) dengan nilai signifikansi sebesar 0,026 hal ini menunjukkan bahwa tangible (bukti fisik) memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien. Nilai t_{hitung} (5,465) > t_{tabel} (1,985) dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 hal ini menunjukkan bahwa reliablity (kehandalan) memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien. Nilai t_{hitung} (2,125) > t_{tabel} (1,985) dengan nilai signifikansi sebesar 0,036 hal ini menunjukkan bahwa daya tanggap (responsiveness) memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien. Nilai t_{hitung} (2,277) > t_{tabel} (1,985) dengan nilai signifikansi sebesar 0,025 hal ini menunjukkan bahwa jaminan (assurance) memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien. Nilai t_{hitung} (3,247) > t_{tabel} (1,985) dengan nilai signifikansi sebesar 0,002 hal ini menunjukkan bahwa empati (emphaty) memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien. Dengan demikian diketahui F hitung (251,671) > F tabel (2,31) dengan Sig. (0,000) < 0,05. Artinya tangible (bukti fisik), reliablity (kehandalan), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance) dan empati (empati) memiliki pengaruh secara simultan terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Kunto Darussalam Kabupaten Rokan Hulu. Hubungan tangible (bukti fisik), reliablity (kehandalan), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance) dan empati (empati) terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Kunto Darussalam Kabupaten Rokan Hulusebesar 96,5%. Nilai R Square sebesar 0,930 atau 93% ini berarti variabel kepuasan pasien dapat dijelaskan oleh tangible (bukti fisik), reliablity (kehandalan), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance) dan empati (empati) dan sisanya 7% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak digunakan dalam penelitian ini.

Kata Kunci : *Bukti Fisik, Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati dan Kepuasan*