

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 PUSKESMAS DI KECAMATAN KAMPAR

OLEH:

Alvi Syahrin
11271103325

Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh Bukti Fisik, *Reliabilitas*, *Responsibilitas*, Asuransi, Empati secara parsial dan simultan terhadap kepuasan pasien. peneliti melakukan penelitian pada pasien Di Pukesmas di Kecamatan Kampar. Penelitian ini dilakukan pada Puskesmas Kec. Kampar pada Desember 2017. Populasi pada penelitian ini adalah pasien Pada Pukesmas Kec. Kampar. Sampel pada penelitian ini 125 orang. Data dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner. Teknik analisa data menggunakan regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh secara parsial variabel Bukti Fisik, *Reliabilitas*, *Responsibilitas*, Asuransi, Empati terhadap variabel kepuasan konsumen. Secara simultan terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel bebas (Bukti Fisik, *Reliabilitas*, *Responsibilitas*, Asuransi, dan Empati) terhadap variabel terikat (kepuasan pasien). Oleh karena itu puskesmas harus lebih meningkatkan kualitas pelayanan dalam rangka meningkatkan kepuasan pasien pada puskesmas di Kecamatan Kampar. Seperti memperbaiki ruang tunggu, penerangan pada ruang tunggu, perbaikan sopan santun pegawai terhadap masyarakat, dan lain-lain.

Kata Kunci: Bukti Fisik, *Reliabilitas*, *Responsibilitas*, Asuransi, Empati, dan Kepuasan Pasien