

## ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi dengan adanya ketidakpuasan yang dirasakan oleh pasien atas pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit Dr. Hasan Sadikin Bandung. Ketidakpuasan tersebut dimuat dalam beberapa media nasional, dan hasil wawancara yang menunjukkan masih adanya keluhan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Kualitas pelayanan sangat erat kaitannya dengan kepuasan pasien. Karena kualitas pelayanan yang diberikan rumah sakit sangat berpengaruh langsung terhadap kepuasan pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dari dimensi kualitas pelayanan yaitu *reliability* (keandalan), *tangibles* (bukti langsung) *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati) terhadap kepuasan pasien.

Penelitian ini menggunakan teori kualitas pelayanan dari Zeithaml et. al (1990:19) dengan variabel independen yang di gunakan adalah kualitas pelayanan yang terdiri dari *reliability*, *tangibles*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* dan variabel dependennya yaitu kepuasan.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif dan kausal. Populasi penelitian ini adalah pasien unit rawat inap rumah sakit Dr. Hasan Sadikin Bandung, teknik pengambilan sampel dilakukan dengan metode *Proportionate Stratified random sampling*, dengan jumlah responden sebanyak 100 responden. Kemudian, untuk analisis data digunakan analisis deskriptif dan analisis regresi berganda dengan pengujian hipotesis menggunakan uji F dan uji t.

Kualitas pelayanan pada unit rawat inap rumah sakit Dr. Hasan Sadikin Bandung mencapai nilai 71,214%. Hal tersebut menunjukkan kualitas pelayanan termasuk dalam kategori baik, Kepuasan pasien pada unit rawat inap rumah sakit Dr. Hasan Sadikin Bandung mencapai nilai 71,214%. Hal tersebut menunjukkan bahwa pasien telah merasa puas atas pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit.

Hasil dari penelitian ini adalah kualitas pelayanan yang terdiri dari *reliability*, *tangibles*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien sebesar 74,5% sedangkan sisanya sebesar 25,5% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Variabel *reliability*, *tangibles*, dan *assurance* secara parsial berpengaruh signifikan terhadap *kepuasan pasien*.