

ABSTRAK

PENGARUH KOMUNIKASI INTERPERSONAL CUSTOMER CARE TERHADAP KEPUASAN PASIEN RUMAH SAKIT ORTHOPAEDI PURWOKERTO

Penelitian ini membahas tentang pengaruh komunikasi interpersonal *customer care* terhadap kepuasan pasien RS Orthopaedi Purwokerto. Tujuan dari penelitian ini ialah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh komunikasi interpersonal *customer care* terhadap kepuasan pasien RS Orthopaedi Purwokerto. Penelitian ini melibatkan dua variabel yaitu variabel komunikasi interpersonal *customer care* (X) dan variabel kepuasan pasien (Y). Penelitian ini menggunakan beberapa teori yang relevan seperti teori pertukaran sosial, komunikasi interpersonal *customer care*, dan kepuasan pasien. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini ialah penelitian kuantitatif dengan pendekatan kausal. Populasi pada penelitian ini ialah pasien rawat inap, Rumah Sakit Orthopaedi Purwokerto dengan responden sebanyak 357 orang. Dalam menentukan sampel digunakan metode *Sample Random Sampling*. Sementara metode analisis yang digunakan ialah metode kuantitatif, analisis regresi linier sederhana, uji hipotesis parsial (Uji T) dan koefisien determinasi. Hasil penelitian ini ialah komunikasi interpersonal *customer care* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien sebesar 51.30%, sedangkan sisanya 48.70% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata Kunci: Komunikasi Interpersonal Customer Care, Kepuasan Pasien