ABSTRAK

Saat ini banyak klinik yang menawarkan kualitas pelayanan yang prima. Klinik Bio Farma (Persero) merupakan balai pengobatan yang memberikan pelayanan kesehatan meliputi usaha promotif (promosi), preventif (pencegahan) dan kuratif (pengobatan) juga sebagai pelayanan kesehatan rawat jalan tingkat I (pemeriksaan dokter, pelayanan obat dan vaksinasi) untuk karyawan, keluarga, tenaga kontrak, pensiunan dan karyawan koprasi. Bio Farma adalah satu-satunya produsen vaksin bagi manusia di Indonesia dan terbesar di Asia Tenggara yang selama ini telah mendedikasikan dirinya dalam rangka memproduksi vaksin dan anti sera berkualitas internasional. Namun, sebanyak 50% pasien mengeluhkan pelayanan jasa yang dijanjikan belum sesuai keiinginan dan ketidakmampuan mengatasi masalah pelanggan (*reliability*), 13,3% pasien mengeluhkan bahwa tenaga medis tidak menyapa dan memberikan senyum kepada pasien (*empathy*), dan 23,3% pasien mengeluhkan ketidaktepatan waktu (*assurance*). Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan klinik bio farma terhadap kepuasan pasien pada klinik bio farma bandung. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif bersifat terstruktur. Teknik *sampling* yang digunakan adalah *nonprobability sampling, purposive sampling.* Dengan memilih responden secara *accidental sampling.* Hasil analisis menunjukkan bahwa berdasarkan hasil rekapitulasi data kuesioner mengenai Kualitas Pelayanan pada Klinik Bio Farma Bandung dikatakan baik, hal ini karena nilai rata-rata sebesar 3,68 yang berada pada interval 3,40 – 4,19. Berdasarkan hasil rekapitulasi data kuesioner mengenai Kepuasan Pasien pada Klinik Bio farma Bandung dikatakan tinggi, hal ini karena nilai rata-rata sebesar 3,58 yang berada pada interval 3,40 – 4,19.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien,Klinik