

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan Klinik Yakes Telkom Area Jawa Barat terhadap kepuasan pasien secara simultan dan parsial. Tujuan dilakukan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisa bagaimana pengaruh kualitas pelayanan Klinik Yakes Telkom yang diberikan terhadap kepuasan pasien secara simultan dan parsial. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif dan kausal. Pengambilan sampel menggunakan metode *non-probability sampling* jenis *accidental sampling* dan rumus slovin, dengan jumlah responden sebanyak 95 orang. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif dan analisis regresi linier berganda.

Berdasarkan hasil uji hipotesis secara simultan, terdapat pengaruh yang signifikan antara *Tangibles* (X1), *Reliability* (X2), *Assurance* (X3), *Responsiveness* (X4), *Empathy* (X5) terhadap Kepuasan Pasien (Y) Klinik Yakes Telkom Area Jawa Barat. Berdasarkan hasil uji hipotesis secara parsial, bahwa *Tangibles* (X1), *Reliability* (X2), *Assurance* (X3), *Responsiveness* (X4), *Empathy* (X5) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien (Y) Klinik Yakes Telkom Area Jawa Barat.

Berdasarkan Koefisien Determinasi didapat bahwa variabel *Tangibles* (X1), *Reliability* (X2), *Assurance* (X3), *Responsiveness* (X4), *Empathy* (X5) memberikan pengaruh sebesar 91,8% terhadap Kepuasan Pasien (Y) Klinik Yakes Telkom Area Jawa Barat. Sisanya sebesar 8,2% merupakan kontribusi variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Kesimpulan penelitian ini, kualitas pelayanan Klinik Yakes Telkom Area Jawa Barat sudah masuk dalam kategori baik, namun ada beberapa item yang perlu diperbaiki sedikit seperti memberikan pelayanan yang kurang cepat, dan memberikan pelayanan yang tidak berbelit-belit.

Kata Kunci: Kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan, *tangible*, *reability*, *assurance*, *responsiveness*, dan *empathy*.