

## ABSTRAK

Yayasan Kesehatan (Yakes) Telkom merupakan bergerak dalam bidang pelayanan kesehatan. Pada umumnya setiap layanan kesehatan telah memiliki standar pelayanan sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan RI, begitu pula pada Yakes Telkom. Standar pelayanan tersebut menjadi satu keluhan bagi para pelanggan yang menggunakan fasilitas tersebut. Fenomena tersebut mengindikasikan bahwa adanya ketidakpuasan yang dirasakan oleh pelanggan terhadap kualitas jasa pelayanan Yakes Telkom.

Dalam penelitian ini metode yang digunakan adalah deskriptif dan kausalitas dengan menggunakan teknik sampling *random* sederhana. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 100 responden dengan batas kesalahan 10%. Dalam pengolahan data, peneliti menggunakan analisis jalur untuk mengetahui besar pengaruh kualitas jasa pelayanan Yakes Telkom Area VII Makassar terhadap kepuasan pelanggan baik secara simultan, parsial, langsung dan tidak langsung.

Dari hasil penelitian dan pengolahan data, diketahui bahwa variabel *assurance* (X4) dan *empathy* (X5) yang mewakili kualitas jasa pelayanan Yakes Telkom berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y) dan setiap variabel memiliki hubungan yang kuat terhadap variabel eksogen lainnya. Pada penelitian ini dilakukan analisis model *trimming* dikarenakan variabel *tangible*, *reliability*, dan *responsiveness* yang tidak signifikan, sehingga yang diambil mewakili kualitas layanan jasa (X) adalah *assurance* dan *empathy*. Besar pengaruh kualitas jasa pelayanan Yakes Telkom secara simultan terhadap kepuasan pelanggan adalah sebesar 59,28%, mengindikasikan bahwa sebesar 40,72% dipengaruhi oleh faktor lain yang diluar penelitian ini. Sedangkan secara parsial besar pengaruh variabel *assurance* Yakes terhadap kepuasan pelanggan adalah sebesar 23,7061764%, sedangkan pengaruh variabel *empathy* Yakes terhadap kepuasan pelanggan adalah sebesar 35,5781764%.

Kata Kunci : kualitas jasa, pelayanan, kepuasan pelanggan, Yakes Telkom