

## ABSTRAK

Kesehatan merupakan kebutuhan utama bagi setiap manusia untuk keberlangsungan hidup yang salah satunya kesehatan indera penglihatan yaitu mata. Semua orang membutuhkan kesehatan mata yang baik sehingga dapat melakukan aktivitas sehari-hari. Pemerintah turut berperan dan bertanggung jawab memastikan bahwa warga negaranya mendapatkan hak memperoleh pelayanan kesehatan, termasuk pelayanan kesehatan mata. PMN Rumah Sakit Mata Cicendo merupakan salah satu bentuk fasilitas pelayanan kesehatan mata di Indonesia. Rumah sakit diharapkan untuk memenuhi kebutuhan pasien dalam memberikan pelayanan termasuk pasien pengguna BPJS.

Penelitian ini berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS di PMN Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung pada masa COVID-19”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS di PMN Rumah Sakit Mata Cicendo pada masa COVID-19.

Metode yang digunakan oleh penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan teknik pengumpulan data studi kepustakaan dan survei menggunakan kuesioner sebanyak 385 yang diberikan kepada pasien pengguna BPJS di PMN Rumah Sakit Mata Cicendo. Analisis yang digunakan adalah analisis regresi berganda dengan menggunakan aplikasi SPSS Versi 25.0. Waktu penelitian pada penelitian ini adalah *cross sectional*.

Hasil dari penelitian yang telah dilakukan, diketahui bahwa terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien dengan nilai koefisien determinasi sebesar 79,4% secara tegas menunjukkan adanya hubungan yang kuat. Dimensi *tangibility*, *assurance*, dan *empathy* memiliki pengaruh secara parsial terhadap kepuasan pasien, sedangkan dimensi *reliability* dan *responsiveness* tidak memiliki hubungan secara parsial terhadap kepuasan pasien.

Saran yang dapat diberikan dari penelitian ini adalah agar PMN Rumah Sakit Mata Cicendo lebih meningkatkan kualitas pelayanan guna tercapainya kepuasan pasien khususnya pada pasien pengguna BPJS. Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi perusahaan, masyarakat, dan penelitian selanjutnya.

**Kata kunci:** Kepuasan pasien, Kualitas pelayanan, Pemasaran