

## ABSTRAK

**UMI HANDAYANI, Pengaruh Kualitas Pelayanan Di Instalasi Farmasi Terhadap Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan Di RSUD Dr. Pirngadi Kota Medan. Skripsi, Tahun 2016.**

Tujuan penelitian yang ingin dicapai oleh penulis dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan di Instalasi Farmasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien BPJS rawat jalan di RSUD Dr. Pirngadi Kota Medan. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 80 orang. Adapun teknik analisis data adalah Analisis Regresi Linier Sederhana. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka penulis menarik kesimpulan dalam penelitian ini, yaitu kualitas pelayanan di instalasi farmasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien BPJS rawat jalan di RSUD Dr. Pirngadi Kota Medan.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien.