

## ABSTRAK

### STUDI IDENTIFIKASI FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PELAYANAN PADA PASIEN DI RUMAH SAKIT UMUM SUNDARI

SRI INTAN NUR HAYU

12.860.0347

Penelitian ini bertujuan untuk melihat faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelayanan pada pasien di Rumah Sakit Umum Sundari. Dimana diharapkan untuk mengetahui faktor apa yang paling mempengaruhi kepuasan pelayanan pada pasien di Rumah Sakit Umum Sundari. Penelitian ini disusun berdasarkan metode skala Guttman dengan menggunakan skala Kepuasan Pelayanan berdasarkan Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelayanan Muninjaya (2004) adalah :Pemahaman, Empati, Biaya, Penampilan fisik (kebersihan dan kenyamanan yang diberikan oleh petugas pelayanan kepada pasien), Keamanan, Keterampilan (*reliability*), Tanggapan (*responsiveness*). Berdasarkan analisis data bahwa dari 57 pasien yang menjadi subjek penelitian, diketahui bahwa ternyata secara umum pasien pasien memiliki kepuasan pelayanan yang disusun berdasarkan 7 faktor yang mempengaruhi kepuasan pelayanan yaitu: faktor pemahaman dalam penelitian ini 8.58 %, faktor empati 19.55 % , faktor biaya 4.69 %, faktor penampilan fisik 20.39 %, faktor keamanan 15.37 %, faktor keterampilan 13.13 %, dan faktor tanggapan 18.26%. Hasil penelitian ini sejalan dengan beberapa pendapat para ahli antara lain : Kepuasan pelanggan merupakan tujuan utama dari pelayanan. Hal ini didukung dengan pendapat Daviddow dan Uttal, Pelayanan merupakan usaha apa saja yang mempertinggi kepuasan pelanggan (dalam Daryanto dan Setyobudi, 2014). Pelayanan dapat memberikan hal terbaik yang diberikan oleh perusahaan untuk memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan.

**Kata Kunci : Kepuasan Pelayanan**