

ABSTRAK

Tingkat persaingan industri perumaha sakitan yang semakin meningkat, jumlah kunjungan pasien yang semakin menurun, peningkatan jumlah komplain setiap tahun, dan beberapa penyebab lain menyebabkan rumah sakit perlu meningkatkan kualitas pelayanan agar menciptakan kepuasan pasien dan mampu bertahan ditengah persaingan yang semakin ketat.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada Poliklinik Rawat Jalan Rumah Sakit Cahya Kawaluyan Kota Baru Parahyangan. Objek penelitian adalah pasien rawat jalan sebanyak 99 responden. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian deskriptif dan verifikatif.

Hasil penelitian menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh Poliklinik Rawat Jalan Rumah Sakit Cahya Kawaluyan pada umumnya sudah baik dilihat dari dimensi bukti fisik, empati, keandalan, daya tanggap, jaminan. Penilaian kualitas pelayanan tertinggi berasal dari dimensi daya tanggap, sedangkan penilaian kualitas pelayanan terendah berasal dari dimensi jaminan. Terdapat beberapa pelayanan yang dirasakan masih kurang dari harapan pasien, artinya rumah sakit belum mampu sepenuhnya menciptakan kepuasan pasien. Secara parsial, kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien. Secara simultan dimensi bukti fisik, empati, keandalan, dan daya tanggap berpengaruh secara positif signifikan terhadap kepuasan pasien, sedangkan dimensi jaminan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien, 5 Dimensi Kualitas Pelayanan