**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji pelaksanaan pemberian pelayanan bagian rawat jalan penyakit dalam, kualitas pelayanan bagian rawat jalan penyakit dalam, tingkat kepuasan pasien di rawat jalan penyakit dalam rumah sakit yarsi pontianak dan besarnyapengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan secara simultan maupun parsial. Metode penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan teknik analisis statistik deskriptif dan verifikatif , melalui teknik pengumpulan data berupa studi dokumentasi dan menyebarkan kuesioner. Teknik analisis dengan menggunakan analisis jalur. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di rumah sakit yarsi pontianak adalah 44,17. Didapatkan hasil kualitas pelayanan yang diberikan rumah sakit yarsi pontianak bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di rumah sakit yarsi pontianak.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan

***ABSTRACT***

*This research aimed to examine the implementation of outpatient services in internal disease, the quality of outpatient services in internal disease, the level of patients’ treated satisfaction at Pontianak Yarsi hospital and the magnitude of the effect of service quality on simultaneously and partially satisfaction. This research used quantitative method with descriptive and verification statistical analysis techniques, through data collection techniques in the form of documentation studies and questionnaires. Analysis techniques used path analysis. Result of this research showed that the effect of service quality on patients’ satisfaction at Pontianak Yarsi hospital is 44,17. Obtained result of quality services provided by Pontianak Yarsi hospital that service quality has positive and significant effect on patients’ satisfaction at Pontianak Yarsi hospital.*

*Keywords: Service Quality, Satisfaction*