

## ABSTRAK

Dengan meningkatnya taraf hidup masyarakat, maka semakin meningkat pula tuntutan masyarakat akan kualitas kesehatan. Rumah sakit memiliki peran yang sangat strategis dalam upaya mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat. Masalah utama sebagai sebuah lembaga jasa pelayanan kesehatan adalah semakin banyaknya pesaing. Oleh karena itu, rumah sakit dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan konsumen dengan meningkatkan kualitas pelayanan agar kepuasan konsumennya meningkat. Rumah Sakit Melinda 2 sebagai salah satu rumah sakit tipe C memiliki jumlah pengunjung lebih rendah pada tahun 2019 di bandingkan dengan rumah sakit sekitarnya. Maka untuk mengetahui lebih jauh mengenai rendahnya tingkat kualitas pelayanan dilakukan penelitian terhadap 72 responden dengan menggunakan metode deskriptif dan verifikatif melalui penyebaran kuisioner. Metode analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda, Analisis Koefisien Korelasi (R), Analisis Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>), Pengujian Hipotesis Secara Simultan (Uji F), Pengujian Hipotesis Secara Parsial (Uji t), diperoleh hasil bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas pelayanan medis berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pasien sebesar 74.5%, besarnya pengaruh secara parsial kualitas pelayanan adalah 34.5%, besarnya pengaruh parsial fasilitas pelayanan medis adalah 40,0%. Berdasarkan tanggapan responden terhadap kualitas pelayanan yang disediakan oleh Rumah Sakit Umum Melinda 2 Bandung, secara keseluruhan sudah tergolong baik, namun ada beberapa hal yang masih perlu di perbaiki salah satunya berkaitan dengan dimensi empati mengenai Rumah Sakit mengerti kebutuhan pasien, dimensi biaya, desain fasilitas serta tingkat biaya medis yang dibebankan kepada pasien.

**Kata Kunci : kualitas pelayanan, fasilitas pelayanan medis, kualitas pelayanan**

## **ABSTRACT**

With the increase in the standard of living of the community, the demand for quality health is also increasing. Hospitals have a very strategic role in the effort to accelerate the improvement of public health status. The main problem as a health service institution is the increasing number of competitors. Therefore, hospitals are required to always maintain consumer trust by improving service quality so that customer satisfaction increases. Melinda 2 Hospital as a type C hospital has a lower number of visitors in 2019 compared to surrounding hospitals. So to find out more about the low level of service quality, research was carried out on 72 respondents using descriptive and verification methods through the distribution of questionnaires. The analytical method used is multiple linear regression analysis, Correlation Coefficient Analysis (R), Determination Coefficient Analysis (R<sup>2</sup>), Simultaneous Hypothesis Testing (F Test), Partial Hypothesis Testing (t Test), the results obtained that the quality of service and service facilities medical service has a significant positive effect on patient satisfaction by 74.5%, the magnitude of the partial effect of service quality is 34.5%, the partial effect of medical service facilities is 40.0%. Based on respondents' responses to the quality of service provided by Melinda 2 Bandung General Hospital, overall it is quite good, but there are several things that still need to be improved, one of which relates to the dimensions of empathy regarding the hospital understanding patient needs, cost dimensions, facility design and the level of medical costs charged to patients.

**Keywords: service quality, medical service facilities, patient satisfaction**