

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh kualitas pelayanan yang kurang baik dan fasilitas yang kurang baik sehingga berdampak pada rendahnya kepuasan pasien Rumah Sakit Dewi Sri Karawang. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit Dewi Sri Karawang baik secara simultan maupun secara parsial.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif dan verifikatif. Teknik sampling yang digunakan adalah *non-probability sampling* dengan jumlah populasi sebanyak 873 orang dan jumlah sampel sebanyak 90 orang. Metode analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda, analisis korelasi berganda, analisis koefisien determinasi, dan uji hipotesis dengan menggunakan program SPSS 26.

Hasil penelitian secara simultan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan sebesar 69,3% sedangkan sisanya sebesar 30,7% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti. Secara parsial menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan sebesar 46,6% serta fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan sebesar 22,7%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan memberikan pengaruh paling besar terhadap kepuasan.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Kepuasan

ABSTRACT

This research was motivated by poor service quality and poor facilities, which had an impact on low patient satisfaction at Dewi Sri Karawang Hospital. This study aims to determine how much influence the quality of services and facilities has on patient satisfaction at Dewi Sri Karawang Hospital, both simultaneously and partially.

This research uses a quantitative approach. The research method used is descriptive and verification. The sampling technique used was non-probability sampling with a population of 873 people and a sample size of 90 people. The analytical methods used are multiple linear regression analysis, multiple correlation analysis, coefficient of determination analysis, and hypothesis testing using the SPSS 26 program.

Simultaneous research results show that the quality of services and facilities has a positive and significant effect on satisfaction of 69.3%, while the remaining 30.7% is influenced by other variables not studied. Partially, it shows that service quality has a positive and significant effect on satisfaction by 46.6% and facilities have a positive and significant effect on satisfaction by 22.7%. So it can be concluded that service quality has the greatest influence on satisfaction.

Keywords: Service Quality, Facilities, and Satisfaction