

## ABSTRAK

### PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN INSTALASI RAWAT JALAN RUMAH SAKIT ISLAM AHMAD YANI SURABAYA

Rumah Sakit harus mampu memberikan pelayanan yang terbaik, sehingga pasien akan merasa puas dan menaruh kepercayaan terhadap jasa yang diberikan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Islam Ahmad Yani Surabaya.

Jenis penelitian ini adalah survei analitik dengan pendekatan *cross sectional*. Jumlah sampel penelitian ini secara keseluruhan data sekunder sebanyak 139 responden. Variabel penelitian ini adalah kualitas pelayanan dan kepuasan pasien. Data didapatkan melalui data sekunder yaitu data survei kepuasan pasien rawat jalan Rumah Sakit Islam Ahmad Yani Surabaya pada tahun 2020 dengan menggunakan uji *regresi logistic binier*.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa hampir seluruh responden (88,5%) menyatakan dimensi keseluruhan kualitas pelayanan baik, hampir seluruh responden (94,2%) menyatakan puas dengan pelayanan di instalasi rawat jalan Rumah Sakit Islam Ahmad Yani Surabaya. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa, terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pasien nilai  $p\text{-value} = 0,000$  ( $p < 0,05$ ), dengan nilai persentase 0,253 atau 25,3% dan nilai *Old Ratio* 0,055x.

Saran untuk peneliti selanjutnya diharapkan dapat digunakan sumber referensi untuk melakukan penelitian. Peneliti selanjutnya dapat meneliti lebih mendalam berdasarkan faktor-faktor lainnya yang memengaruhi kepuasan pasien seperti kualitas produk, kualitas pelayanan, emotional factor, harga dan kemudahan dengan desai penelitian yang tepat.

**Kata kunci:** Instalasi Rawat Jalan, Kepuasan Pasien, Kualitas Pelayanan , Rumah Sakit