

ABSTRAK

Kesadaran masyarakat akan kesehatan dan keselamatan diri cenderung sangat tinggi, sehingga mengadopsi prosedur medis telah menjadi praktik rutin setiap saat. Selain itu, masyarakat Indonesia juga semakin cerdas dalam memilih layanan penyedia layanan medis. Melihat trend pemilihan lokasi pemeriksaan dan pengobatan, maka perlu dilakukan penelitian tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Al Islam Bandung. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Al Islam Bandung. Penelitian ini termasuk penelitian kuantitatif dengan rancangan *cross sectional*. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada 100 orang responden. Penelitian ini menggunakan analisis *Partial Least Square* (PLS) untuk melihat pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien. Hasil penelitian dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan yang terdiri dari sub variabel bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Al Islam Bandung. Sub variabel jaminan memberikan kontribusi terbesar sedangkan sub variabel daya tanggap (*responsiveness*) memberi kontribusi terkecil terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Al Islam Bandung. Rumah Sakit Al Islam Bandung harus lebih memperhatikan kemampuannya dalam bidang penyediaan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan demi meningkatkan kepuasan pelanggan dengan memberikan pelatihan kepribadian, pelatihan interpersonal dan pelatihan komunikasi dengan menitikberatkan pada *point* pemberian pelayanan keperawatan yakni perilaku *caring* kepada perawat

Kata Kunci: Bukti Fisik, Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati, Kepuasan pelanggan

ABSTRACT

Public awareness of their health and safety tends to be very high, so adopting medical procedures has become a routine practice at all times. In addition, Indonesians are also getting smarter in choosing medical service providers. Seeing the trend of choosing the location of examination and treatment, it is necessary to conduct research on the effect of service quality on outpatient patient satisfaction at Al Islam Hospital Bandung. The purpose of this study was to determine the effect of service quality on outpatient patient satisfaction at Al Islam Hospital Bandung. This study included quantitative research with a cross sectional design. Data collection techniques were carried out through distributing questionnaires to 100 respondents. This study uses Partial Least Square (PLS) analysis to see the effect of service quality variables on patient satisfaction. The results of the study can be seen that the quality of service consisting of sub-variables of physical evidence, reliability, responsiveness, assurance, and empathy affect the satisfaction of outpatients at Al Islam Hospital Bandung. The guarantee sub variable makes the largest contribution while the responsiveness sub variable makes the smallest contribution to outpatient satisfaction at Al Islam Bandung Hospital. Al Islam Bandung Hospital should pay more attention to its ability in the field of providing promised services promptly, accurately and satisfactorily in order to increase customer satisfaction by providing personality training, interpersonal training and communication training by focusing on the point of providing nursing services, namely caring behavior to nurses.

Keywords: Physical Evidence, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Patient Satisfaction