

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Studi mutu pelayanan berdasarkan kepuasan pasien di Klinik Gigi dan Mulut BPJS Kurnia Mega Mas. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan menggunakan bantuan SPSS versi 25.00 yang dikumpulkan dari hasil penyebaran kuisioner kepada pasien di Klinik Gigi dan Mulut BPJS Kurnia Mega Mas. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan uji instrumen yaitu uji validitas dan reliabilitas. Uji asumsi klasik yaitu uji normalitas, uji multikolonearitas, uji heteroskedasitas, analisis regresi linier berganda, analisis koefisien determinasi (R^2), uji hipotesis yaitu uji T. Hasil dari SPSS dalam penelitian ini yaitu Kehandalan berpengaruh terhadap kepuasan pasien, Daya tanggap berpengaruh terhadap kepuasan pasien, Jaminan berpengaruh terhadap kepuasan pasien, Empati berpengaruh terhadap kepuasan pasien dan Bukti fisik tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

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

ABSTRACT

*This study aims to examine the quality of healthcare services based on patient satisfaction at the BPJS Dental and Oral Clinic Kurnia Mega Mas. The research method used is quantitative, with data analyzed using SPSS version 25.00, collected through questionnaires distributed to patients at the clinic. The analysis methods employed include instrument testing (validity and reliability tests), classical assumption tests (normality test, multicollinearity test, and heteroscedasticity test), multiple linear regression analysis, coefficient of determination (R^2), and hypothesis testing using the *t*-test. The SPSS results indicate that reliability, responsiveness, assurance, and empathy significantly affect patient satisfaction, while physical evidence does not have a significant effect.*

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