

## **ABSTRAK**

Kepuasan pasien menjadi tolak ukur yang digunakan untuk meningkatkan mutu pelayanan dan menjadi alasan utama bagi Rumah Sakit dalam melakukan perbaikan. Terdapat lima dimensi mutu pelayanan yang meliputi; daya tanggap (responsiveness), kehandalan (reliability), jaminan (assurance), empati (emphaty), dan bukti fisik (tangible).

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan poliklinik di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Kediri berbasis Kualitas, Fasilitas, dan Harga Pelayanan Kesehatan. Metode penelitian ini adalah penelitian survei dengan menggunakan metode penelitian kuantitatif. Menggunakan jenis penelitian survei karena dalam pengumpulan data, peneliti menghimpun informasi dari para responden menggunakan kuisioner sebagai metode pokok.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa, kualitas pelayanan mempunyai nilai pengaruh terhadap mutu pelayanan sebesar 0,952 , Fasilitas sebesar 0,874 dan Harga sebesar 0,832 mempunyai hubungan positif dan signifikan. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa Kualitas, Fasilitas, dan Harga berpengaruh terhadap mutu pelayanan kesehatan.

**Kata Kunci :** Rumah Sakit, Kepuasan Pasien, Mutu Pelayanan Kesehatan

## **ABSTRACT**

*Patient satisfaction is a benchmark used to improve service quality and is the main reason for hospitals to make improvements. There are five dimensions of service quality which include; responsiveness, reliability, assurance, empathy, and tangibles.*

*The purpose of this study was to determine the effect of patient satisfaction on polyclinic services at the Regional General Hospital of Kediri Regency based on quality, facilities, and price of health services. This research method is survey research using quantitative research methods. Using this type of survey research because in collecting data, researchers collect information from respondents using questionnaires as the main method.*

*The results of this study indicate that service quality has an influence value on service quality of 0.952, facilities of 0.874 and prices of 0.832 have a positive and significant relationship. Thus it can be concluded that Quality, Facilities, and Prices affect the quality of health services.*

*Keywords: Hospital, Patient Satisfaction, Health Service Quality*

FormTA-TI15

