

ABSTRAK

Riset ini bertujuan untuk mengetahui sejauhmana pengaruh fasilitas & kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit Husada Balongpanggung Gresik. Teknik pengambilan sampel mamakai *sampling insidental*. Dari analisis data, dapat disimpulkan bahwa kualitas dan kualitas pelayanan terbukti berpengaruh terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit Wates Husada Balopanggung Gresik baik secara parsial maupun simultan.

Kata kunci: Fasilitas, kualitas pelayanan & kepuasan pasien.

ABSTRACT

This research aims to determine the extent of the influence of facilities & service quality on patient satisfaction at Husada Balongpanggung Gresik Hospital. The sampling technique used incidental sampling. From the data analysis, it can be concluded that the quality and quality of service are proven to have an effect on patient satisfaction at Wates Husada Balopanggung Gresik Hospital either partially or simultaneously.

Keyword: *Facilities, service quality & patient satisfaction.*