

## RINGKASAN

Kepuasan biasanya dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diterima. Standar pelayanan yang ditetapkan untuk memberikan pelayanan kepada pasien dirasa masih belum berjalan optimal. Penelitian ini berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Kroya 1 Kabupaten Cilacap”.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh masih adanya keluhan yang disampaikan oleh pasien Puskesmas Kroya 1. Permasalahan yang muncul di Puskesmas Kroya 1 adalah lambatnya waktu pelayanan di Puskesmas Kroya 1 sebagai akibat banyaknya jumlah pasien dan terbatasnya jumlah petugas kesehatan. Penelitian ini mengacu pada Teori Parasuraman berdasarkan 5 dimensi Kualitas Pelayanan. Adapun metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survei atau penelitian lapangan dengan pendekatan kuantitatif, dengan jumlah sampel sebanyak 100 pasien. Pengambilan sampel dilakukan dengan teknik *Accidental Sampling*. Metode analisis data dengan menggunakan Korelasi *Kendal Tau-c* dan Regresi Ordinal.

Hasil analisis statistik menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien dengan koefisien korelasi sebesar 0,288 yang signifikan pada taraf 0,05 dan koefisien regresi ordinal sebesar 22.849 yang signifikan pada taraf 0,05.

Berdasarkan hasil analisis penelitian dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien.

Kata kunci: Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan Pasien

## SUMMARY

Satisfaction is usually influenced by the quality of service received. Service standards set to provide services to patients are still not running optimally. This study is entitled "The Effect of Service Quality on Patient Satisfaction in the Kroya 1 Puskesmas Cilacap District".

This research is motivated by the persistence of complaints submitted by Puskesmas Kroya 1's patients. Problems that arise in Puskesmas Kroya 1 are the slow service time at Puskesmas Kroya 1 due to the large number of patients and the limited number of health workers. This study refers to the Parasuraman Theory based on 5 dimensions of Service Quality. The research method that used in this study is a survey method or field research with a quantitative approach, with a total sample of 100 patients. Sampling is done by accidental sampling technique. Methods of data analysis using the Tau-c Kendal Correlation and Ordinal Regression.

Statistical analysis showed that there is a positive and significant effect between service quality variables on patient satisfaction with a correlation coefficient of 0,288 which was significant at the 0,05 level and an ordinal regression coefficient of 22.849 which was significant at the 0,05 level.

Based on the results of the research analysis it can be concluded that there is an influence between service quality on patient satisfaction.

Key words: Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Service Quality, and Patients' Satisfaction