

## RINGKASAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Rawat Jalan Dengan Kepuasan Pasien Sebagai Variabel Mediasi Di Unit Rehabilitasi Rumah Sakit Umum Kartini”.

Penelitian ini merupakan penelitian survey dengan pendekatan diskusi deskriptif kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat jalan di Unit Rehabilitasi Rumah Sakit Umum Kartini Kabupaten Lampung Tengah yang memenuhi kriteria inklusi. Metode purposive sampling digunakan dalam menentukan responden. Jumlah responden yang termasuk dalam penelitian ini adalah 225 responden.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien; (2) kepuasan pasien berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan pasien; (3) kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan pasien; (4) kepuasan pasien memperkuat pengaruh positif kualitas pelayanan terhadap kepatuhan pasien.

Implikasi penelitian ini berkaitan dengan keterlibatan pasien rawat jalan di Unit Rehabilitasi yang mengalami kondisi fisik dan mental. Implikasi terkait dengan kualitas layanan dapat mendorong manajemen untuk menawarkan inovasi peningkatan kualitas baru bagi pasien untuk menciptakan kepuasan pasien, pada gilirannya meningkatkan kepatuhan pasien untuk menjalani proses rehabilitasi yang disesuaikan dengan kondisi dan penyakitnya. Dalam peningkatan mutu pelayanan di Unit Rehabilitasi diharapkan pihak manajemen memperhatikan peningkatan komunikasi yang efektif dan empati kepada seluruh pekerja sehingga mampu menciptakan kualitas tertinggi dalam mencapai peningkatan kualitas hidup pasien.

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan, Kepatuhan Pasien, Kepuasan Pasien, Rehabilitasi Medik

## **SUMMARY**

*This study aims to determine "The Effect of Service Quality on Outpatient Adherence with Patient Satisfaction as a Mediation Variable at the Rehabilitation Unit of Kartini General Hospital".*

*This is a survey research study with a quantitative descriptive discussion approach. The population in this study were outpatients at the Rehabilitation Unit at Kartini General Hospital in Central Lampung Regency who met the inclusion criteria. The purposive sampling method was used in determining the respondents. The number of respondents included in this study were 225 respondents.*

*The results of this study indicate that: (1) service quality has a positive and significant effect on patient satisfaction; (2) patient satisfaction has a positive and significant effect on patient adherence; (3) service quality has a positive and significant effect on patient adherence; (4) patient satisfaction strengthens the positive influence of service quality on patient adherence.*

*The implications of this study are related to the involvement of outpatients in the Rehabilitation Unit who experience physical and mental conditions. Implications related to service quality can lead the management to offering new quality improvement innovations for patients to create patient satisfaction, in turn increasing patient adherence to undergoing a personalised rehabilitation process, catered according to their conditions and diseases. In improving the quality of service at the Rehabilitation Unit, it is hoped that management will pay attention to increasing effective communication and empathy for all workers so that they are able to create the highest quality in achieving an improvement in the quality of life of patients.*

**Keywords:** *Service Quality, Patient Adherence, Patient Satisfaction, Rehabilitation*