

## ABSTRAK

### HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PELAYANAN DENGAN KEPUASAN PASIEN PADA RUMAH SAKIT XXX PADANG

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien pada rumah sakit xxx Padang. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan dan variabel terikatnya adalah kepuasan pasien. Alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala kualitas pelayanan dan skala kepuasan pasien. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini adalah *accidental sampling* yaitu siapa saja yang secara kebetulan/incidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui cocok sebagai sumber (Sugiono, 2018).. Sampel dalam penelitian ini adalah 49 pasien di rumah sakit xxx Padang. Uji validitas dan reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan teknik Cronbach Alpha. Hasil koefisien validitas pada pada skala kualitas pelayanan dengan nilai corrected item-total correlation berkisar antara 0,308 sampai dengan 0,722, sedangkan koefisien reliabilitasnya sebesar 0,910. Hasil koefisien validitas pada skala kepuasan pasien dengan nilai corrected item-total correlation berkisar antara 0,306 sampai dengan 0,732, sedangkan koefisien reliabilitasnya sebesar 0,902. Berdasarkan analisis data, nilai korelasi 0,738 dengan tingkat signifikansi 0,000 diperoleh, yang berarti hipotesis diterima. Hal ini menunjukkan bahwa ada hubungan positif yang signifikan dengan taraf kuat antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien pada pasien rumah sakit xxx Padang. Kontribusi efektif dari variabel kepuasan pasien terhadap variabel kualitas pelayanan adalah sebesar 54,4%.

**Kata kunci:** kualitas pelayanan, kepuasan pasien, pasien

## **ABSTRACT**

### **THE RELATIONSHIP BETWEEN SERVICE QUALITY AND PATIENT SATISFACTION AT XXX PADANG HOSPITAL**

This study aims to determine the relationship between service quality and patient satisfaction at xxx Padang Hospital. The independent variable in this research is service quality and the attachment variable is patient satisfaction. The measuring instruments used in this research are the service quality scale and the patient satisfaction scale. The sampling technique in this research is Accidental Sampling, that is, anyone who coincidentally meets the researcher can be used as a sample, if it is seen that the person they meet is suitable as a source (Sugiono, 2018). The sample in this study was 49 patients at xxx Padang Hospital. Validity and reliability testing in this research used the Cronbach Alpha technique. The results of the validity coefficient on the service quality scale with the item-total correlation correction value range from 0.308 to 0.722, while the reliability coefficient is 0.910. The results of the validity coefficient on the job satisfaction scale with the item-total correlation correction value ranged from 0.306 to 0.732, while the reliability coefficient was 0.902. Based on data analysis, a correlation value of 0.738 was obtained with a significance level of 0.000, which means the hypothesis was accepted. This shows that there is a significant positive relationship with a strong level between service quality and patient satisfaction for patients at xxx Padang Hospital. The effective contribution of the patient satisfaction variable to the service quality variable is 54.4%.

**Key words: service quality, patient satisfaction, patients**