

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat inap di Puskesmas Sungai Rumbai. Metode yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Pengujian hipotesis menggunakan uji T dan uji F. Hasil penelitian yang didapatkan berdasarkan Uji Parsial (Uji t) diperoleh: (a) ada pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pasien di buktikan dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($3,269 > 1,984$) dengan tingkat signifikan ($0,001 < 0,05$). (b) ada pengaruh yang signifikan antara fasilitas dan kepuasan pasien dibuktikan dengan $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($8,093 > 1,984$) dengan tingkat signifikan ($0,000 < 0,05$). Kemudian berdasarkan uji hipotesis secara simultan (uji f) dapat diketahui nilai $F_{hitung} 176,817 > 3,09 F_{tabel} 5,886$ dengan tingkat signifikan ($0,000 < 0,05$). Maka penulis berkesimpulan bahwa pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pasien rawat inap puskesmas sungai rumbai dan berdasarkan uji koefisien Determinasi (R Square) nilainya adalah 0,785 atau 78,5 %. Hal ini menunjukkan bahwa besarnya persentase kontribusi variabel kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pasien adalah sebesar 78,5%.

Kata Kunci : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pasien Rawat inap di Puskesmas Sungai Rumbai.