

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan mengetahui seberapa besar pengaruh Kualitas Pelayanan, manajemen hubungan pelanggan dan fasilitas terhadap kepuasan pasien rawat jalan pada puskesmas baruah gunung. Metode pengumpulan data melalui survei dan kuesioner. Metode analisis yang digunakan adalah uji validitas dan reabilitas, analisis korelasi, analisis linier berganda, untuk uji hipotesis digunakan uji t dan uji f. Sampel perusahaan ini berjumlah 66 responden.

Berdasarkan penelitian yang didapatkan berdasarkan uji parsial (uji t) diperoleh : a) Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. b) Manajemen hubungan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan Terhadap Kepuasan pasien. c) Fasilitas berpengaruh positif dan signifikan Terhadap Kepuasan pasien. Kontribusi sumbangan variabel *independen* Kualitas Pelayanan, Manajemen Hubungan Pelanggan dan Fasilitas terhadap variabel *dependen* Kepuasan Pasien adalah sebesar 51,9%. Sedangkan sisanya adalah sebesar 42,1% dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian ini.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Manajemen Hubungan, Fasilitas dan Kepuasan

ABSTRACT

This study aims to determine how much influence service quality, customer relationship management and facilities have on outpatient satisfaction at the Baruah Gunuang Public Health Center. Methods of collecting data through surveys and questionnaires. The analytical method used is validity and reliability test, correlation analysis, multiple linear analysis, to test the hypothesis used t test and f test. The sample of this company amounted to 66 respondents.

Based on the research obtained based on the partial test (t test) obtained: a) Service quality has a significant effect on patient satisfaction. b) Customer relationship management has a positive and significant effect on patient satisfaction. c) Facilities have a positive and significant effect on patient satisfaction. The contribution of the independent variables of Service Quality, Customer Relationship Management and Facilities to the dependent variable of Patient Satisfaction is 51.9%. While the rest is 42.1% influenced by other variables outside this study.

Keywords: *Service Quality, Relationship Management, Facilities and Satisfaction.*