

Nanda Yuni Cahyani, 14312115, **PENGARUH *SERVICE QUALITY* TERHADAP KEPUASAN PASIEN PADA UPT PUSKESMAS PANCENG** (Studi Pada UPT Puskesmas Panceng Kabupaten Gresik), Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Gresik, Desember, 2018

#### ABSTRAK

Lembaga kesehatan bermisi membuat masyarakat sehat dengan memelihara dan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Kepercayaan yang diberikan masyarakat dan pemerintah terhadap puskesmas dituntut untuk lebih berusaha dalam meningkatkan profesionalisme dalam bekerja khususnya dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada para pasiennya. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan, maka puskesmas harus selalu menjaga bukti fisik, empati, jaminan, daya tanggap dan kepuasan pasien dengan meningkatkan kualitas pelayanan agar kepuasan pasiennya meningkat. Adapun tujuan dalam penelitian ini untuk mengetahui pengaruh *Service Quality* terhadap kepuasan pasien.

Populasi dalam penelitian ini yaitu 100 pasien Puskesmas Panceng Gresik dengan menggunakan metode penelitian kuantitatif. Teknik analisis yang digunakan adalah *Statistical Product and Service Solutions (SPSS)*. Berdasarkan hasil analisis data diperoleh hasil yang menunjukkan bahwa Empati tidak signifikan terhadap kepuasan, sedangkan Bukti Fisik, Jaminan, Daya tanggap berpengaruh signifikan terhadap kepuasan di UPT Puskesmas Panceng.

**Kata Kunci : Bukti Fisik, Empati, Jaminan, Daya Tanggap dan Kepuasan**

*Nanda Yuni Cahyani, 14312115, **THE EFFECT OF SERVICE QUALITY ON PATIENT SATISFACTION IN THE UPT PUSKESMAS PANCENG** (Study of the UPT Panceng Health Center in Gresik Regency), Faculty of Economics and Business, Muhammadiyah Gresik University, December, 2018*

### **ABSTRACT**

*Missionary health institutions make people healthy by maintaining and improving community health status. The trust given by the community and government to the puskesmas is required to make more effort in increasing professionalism in working especially in providing health services to their patients. To improve the quality of services, the puskesmas must always maintain physical evidence, empathy, assurance, responsiveness and patient satisfaction by improving the quality of services so that patient satisfaction increases. The purpose of this study was to determine the effect of Service Quality on patient satisfaction.*

*The population in this study was 100 patients at Panceng Gresik Community Health Center using quantitative research methods. The analysis technique used is Statistical Product and Service Solutions (SPSS). Based on the results of data analysis, the results show that Empathy is not significant for satisfaction, while Physical Evidence, Assurance, Responsiveness have a significant effect on satisfaction at the Panceng Health Center UPT.*

**Keywords : Physical Evidence, Empathy, Guarantee, Response and Satisfaction**