ABSTRAK

NOVRYANCE: 15208014 Pengaruh Responsiveness dan Assurance Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit umum Daerah (RSUD) kota Padang Panjang

Rendahnya kualitas layanan di bidang kesehatan terutama *responsiveness* dan *assurance* melatarbelakangi meningkatnya tuntutan masyarakat akan ketidakpuasan pasien terhadap layanan yang diberikan. Rendahnya tingkat kepuasan pasien juga dialami masyarakat Kota Padang Panjang terkait layanan kesehatan yang diberikan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Padang Panjang. Ketidakpuasan pasien tersebut diperkirakan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang rendah terutama kualitas *responsiveness* dan *assurance*. Sehingga tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh *responsiveness* dan *assurance* terhadap kepuasan pasien di RSUD Kota Padang Panjang. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif asosiatif. Teknik pengambilan sampel menggunakan *proportionate stratified random sampling.* Dengan jumlah populasi 61.520 menggunakan rumus *Slovin* pada *error* 4% diperoleh sampel sebanyak 619 responden. Pengumpulan data menggunakan angket dengan skala *likert* yang sebelumnya telah dilakukan uji validitas dan reabilitas. Sebelum dilakukan uji regresi, data sudah lolos uji asumsi klasik. Data dianalisis dengan regresi berganda. Hasil uji hipotesis membuktikan bahwa terdapat pengaruh signifikan variabel *responsiveness* dan *assurance* terhadap kepuasan pasien di RSUD Kota Padang Panjang. Kontribusi pengaruh simultan sebesar 46.2%, sedangkan kontribusi pengaruh parsial *responsiveness* sebesar 41.2% dan *assurance* sebesar 36.6%. Dengan demikian *responsiveness* dan *assurance* terbukti sangat penting dalam meningkatkan kepuasan pasien di RSUD Kota Padang Panjang. Implikasi teoritis pada penelitian adalah bahwa teori yang digunakan dalam penelitian ini masih cukup aktual dan relevan sehingga pada penelitian ini tidak menggugurkan teori yang sudah ada, akan tetapi dapat memperkuat teori yang digunakan.

Kata Kunci: Responsiveness, Assurance dan Kepuasan Pasien