

# Abstrak

Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Umum Dr Rasidin Padang.

Oleh : Muhammad Hatta Sasli/2012

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis (1) pengaruh keandalan (*reliability*) terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit Umum Daerah dr Rasidin Padang, (2) pengaruh daya tanggap (*responsiveness*) terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit Umum daerah dr Rasidin Padang, (3) pengaruh jaminan (*assurance*) terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit Umum Daerah dr Rasidin Padang, (4) pengaruh empati (*emphaty*) terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit Umum Daerah dr Rasidin Padang. (5) pengaruh bukti fisik (*tangible*) terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit Umum Daerah dr Rasidin padang, dan (6) pengaruh secara bersama-sama keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*) dan bukti fisik (*tangible*) terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit Umum daerah dr Rasidin Padang.

Jenis penelitian ini adalah penelitian kausatif. Jumlah populasinya sebanyak 2.693 orang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik *accidental sampling* yang merupakan metode sample non probabilitas. Peneliti mengambil sampel sebanyak 70 orang. Teknik analisis data adalah analisis deskriptif dan analisis regresi berganda. Uji hipotesis dengan menggunakan uji F dan uji t (t-tes).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) keandalan (*reliability*) tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit Umum Daerah dr Rasidin Padang dengan, (2) daya tanggap (*responsiveness*) tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan Pasien Rumah Sakit Umum Daerah dr Rasidin Padang, (3) jaminan (*assurance*) tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit Umum Daerah dr Rasidin Padang, (4) empati (*empathy*) dan (5) bukti fisik (*tangible*) berpengaruh positif dan terdapat pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit Umum Daerah dr Rasidin Padang