

# PENGARUH KUALITAS PELAYANAN (SERVQUAL) RAWAT INAP TERHADAP KEPUASAN PASIEN RUMAH SAKIT PURI CINERE

Rullya Astrini<sup>1</sup>

---

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan yang terdiri dari 5 dimensi kualitas pelayanan (*tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*) terhadap kepuasan pasien di ruang rawat inap Rumah Sakit Puri Cinere. Data yang dipergunakan adalah data primer yang didapatkan langsung dari para responden yaitu pasien ruang rawat inap Rumah Sakit Puri Cinere. Sample yang dibutuhkan dalam penelitian ini adalah sebanyak 88 pasien ruang rawat inap yang didapatkan berdasarkan rumus Slovin. Model analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif, analisis faktor, dan analisis regresi berganda.

Hasil penelitian yang telah didapatkan menunjukkan bahwa dari lima dimensi kualitas pelayanan jasa (SERVQUAL): *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* mengalami perubahan konstruk setelah melakukan analisis faktor. Hasil analisis faktor membentuk 4 kelompok faktor kualitas pelayanan yaitu faktor 1 yang diberi nama **kejelasan informasi, interaksi dengan dokter, dan keamanan ruangan**, faktor 2 diberikan nama **kondisi fisik rumah sakit dan prosedur penerimaan pasien rawat inap**, faktor 3 diberikan nama **interaksi dengan petugas dan kecepat tanggapan petugas rumah sakit**, dan faktor 4 diberikan nama **pelayanan tepat waktu**.

Kata kunci: Kepuasan, kualitas pelayanan, SERVQUAL, rumah sakit, kesehatan, jasa, pasien

---

<sup>1</sup> Mahasiswa Program Studi Manajemen Universitas Bakrie