

ABSTRAK

Tasya Isma'ul Faiqoh, 2024. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Dokter Spesialis Peserta BPJS Kesehatan (Studi kasus pada RSUD Dolopo Kabupaten Madiun). Skripsi. Program studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas PGRI Madiun. Pembimbing (I) Apriyanti, S.E., M.M. Pembimbing (II) Hendra Setiawan, S.E., M.M.

Kepuasan pasien adalah salah satu faktor yang membuat pasien untuk datang kembali berobat karena perasaan puas yang diterimanya atau bahkan pasien tidak datang lagi. Penelitian ini bertujuan untuk memberikan bukti dalam Kepuasan Pasien Rawat Jalan Dokter Spesialis Peserta BPJS Kesehatan RSUD Dolopo Kabupaten Madiun yang dipengaruhi oleh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas.

Penelitian ini menggunakan pendekatan Kuantitatif dengan desain penelitian survey. Populasi penelitian adalah orang yang menjadi pasien rawat jalan dokter spesialis Peserta BPJS Kesehatan di RSUD Dolopo Kabupaten Madiun yang berjumlah 384 orang. Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan menggunakan bantuan software IBM *Statistical Package for the Social Sciences* (SPSS) versi 25. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *non-probability sampling* dengan teknik *purposive sampling*.

Hasil penelitian ini membuktikan bahwa: Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Dokter Spesialis Peserta BPJS Kesehatan RSUD Dolopo Kabupaten Madiun. Fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Dokter Spesialis Peserta BPJS Kesehatan RSUD Dolopo Kabupaten Madiun. Kualitas Pelayanan dan Fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Dokter Spesialis Peserta BPJS Kesehatan RSUD Dolopo Kabupaten Madiun.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Kepuasan Pasien

ABSTRACT

Tasya Isma'ul Faiqoh, 2024. *The Influence of Service Quality and Facilities on the Satisfaction of Outpatient Patients of Specialist Doctors Covered by BPJS Kesehatan (A Case Study at Dolopo Regional Public Hospital, Madiun Regency)*. Thesis. Management Study Program, Faculty of Economics and Business, PGRI Madiun University. Supervisor (I) Apriyanti, S.E., M.M. Supervisor (II) Hendra Setiawan, S.E., M.M.

Patient satisfaction is one of the factors which makes patients come back for treatment because of the feeling of satisfaction they receive or even patients do not come again. This study aimed to provide evidence in the Satisfaction of Outpatients of Specialist Doctors Participating in BPJS Kesehatan RSUD Dolopo, Madiun Regency which is influenced by the Quality of Service and Facilities.

This study used a Quantitative approach with a survey research design. The population of the study were people who were outpatients of specialist doctors participating in BPJS Kesehatan at RSUD Dolopo, Madiun Regency, totaling 384 people. This research method used IBM Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) software version 25. The sampling technique used was non-probability sampling with a purposive sampling technique.

The results of this study prove: Service Quality has a positive and significant effect towards the Satisfaction of Outpatients of Specialist Doctors Participating in BPJS Kesehatan RSUD Dolopo, Madiun Regency. Facilities have a positive and significant effect towards the Satisfaction of Outpatients of Specialist Doctors Participating in BPJS Kesehatan RSUD Dolopo, Madiun Regency. Quality of Service and Facilities has a positive and significant effect towards the Satisfaction of Outpatients of Specialist Doctors of BPJS Kesehatan Participants at Dolopo Regional Hospital, Madiun Regency.

Keywords: *Service Quality, Facilities, Patient Satisfaction*