

## ABSTRAK

**Nilna Zuhrotas Sa'adah (NIM. 1420310053). Pengaruh Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Islam Sunan Kudus. Skripsi, Kudus: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kudus, 2021.**

Tujuan penelitian ini adalah 1) untuk mengetahui pengaruh *tangible* terhadap tingkat kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Islam Sunan Kudus; 2) untuk mengetahui pengaruh *reliability* terhadap tingkat kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Islam Sunan Kudus; 3) untuk mengetahui pengaruh *responsiveness* terhadap tingkat kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Islam Sunan Kudus; 4) untuk mengetahui pengaruh *empathy* terhadap tingkat kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Islam Sunan Kudus; dan 5) untuk mengetahui pengaruh *assurance* terhadap tingkat kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Islam Sunan Kudus.

Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dan jenis penelitian yang peneliti gunakan adalah penelitian lapangan (*field research*). Metode yang digunakan dalam penelitian ini dengan cara penyebaran kuesioner secara langsung pada pasien rawat inap di RSI Sunan Kudus sebanyak 54 pasien. Metode analisis menggunakan metode analisis regresi berganda dengan bantuan program olah data SPSS versi 16.0 *for windows*.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa 1) secara parsial terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara *tangible* terhadap kepuasan pasien rawat inap dengan nilai  $t_{hitung} > 2,010$  yang dimana  $t_{hitung}$  lebih besar dari pada  $t_{tabel}$  dan sig. kurang dari alpha ( $000 < 0,05$ ). 2) secara parsial terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara *reliability* terhadap kepuasan pasien rawat inap dengan nilai  $t_{hitung} > 2,010$  dimana  $t_{hitung}$  lebih besar dari pada  $t_{tabel}$  dan sig. kurang dari alpha ( $000 < 0,05$ ). 3) secara parsial terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara *responsiveness* terhadap kepuasan pasien rawat inap dengan nilai  $t_{hitung} > 2,010$  dimana  $t_{hitung}$  lebih besar dari pada  $t_{tabel}$  dan sig. kurang dari alpha ( $001 < 0,05$ ). 4) secara parsial terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara *empathy* terhadap kepuasan pasien rawat inap dengan nilai  $t_{hitung} > 2,010$  dimana  $t_{hitung}$  lebih besar dari pada  $t_{tabel}$  dan sig. kurang dari alpha ( $000 < 0,05$ ). 5) secara parsial terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara *assurance* terhadap kepuasan pasien rawat inap dengan nilai  $t_{hitung} > 2,010$  dimana  $t_{hitung}$  lebih besar dari pada  $t_{tabel}$  dan sig. kurang dari alpha ( $000 < 0,05$ ). Sedangkan korelasi (R) dari variabel kualitas pelayanan (*tangible, reliability, responsiveness, empathy* dan *assurance*) dengan kepuasan pasien adalah sebesar 0,875 yang artinya terdapat hubungan yang kuat. Adapun hasil determinasi ( $R^2$ ) diperoleh sebesar 0,741 yang artinya pengaruh kualitas pelayanan sebesar 74,1% dan sisanya 25,9% dijelaskan variabel lain di luar penelitian.

**Kata kunci:** *Tangible, Reliability, Responsiveness, Empathy, Assurance, Kepuasan Pasien.*