

## ***ABSTRACT***

*Internal Service Quality* has a very important role in achieving the goals of a management. Like wise with employee job satisfaction, employee job satisfaction is 82% at Wiyung Sejahtera Hospital in 2023 which has not met the set target of 85%. The purpose of the study was to analyze the influence of *internal service quality* on employee satisfaction at Wiyung Sejahtera Hospital. This study is an analytical descriptive research using *a cross-sectional approach*. The respondents to this study were 36 employees at the Pharmacy Unit of Wiyung Sejahtera Hospital. The research data was collected using questionnaires and analyzed using multiple linear regression tests. The results of this study show that there is an influence between *the internal service quality* variable on the employee satisfaction variable at Wiyung Sejahtera Hospital. The suggestion for this study is to fulfill the needs of facilities and infrastructure, including adding and updating equipment and equipment that support the work to improve *internal service quality* at the Pharmacy Unit of Wiyung Sejahtera Hospital.

***Keywords:*** *internal service quality, job satisfaction*

## ABSTRAK

*Internal Service Quality* memiliki peranan yang begitu penting dalam pencapaian tujuan suatu manajemen. Demikian halnya dengan kepuasan kerja karyawan, kepuasan kerja karyawan sebesar 82% di Rumah Sakit Wiyung Sejahtera pada tahun 2023 yang belum memenuhi target 85% yang ditetapkan. Tujuan dari penelitian untuk menganalisis pengaruh *internal service quality* terhadap kepuasan karyawan di Rumah Sakit Wiyung Sejahtera. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif analitik dengan menggunakan pendekatan *cross-sectional*. Responden penelitian ini berjumlah 36 orang karyawan di Unit Farmasi Rumah Sakit Wiyung Sejahtera. Data penelitian dikumpulkan menggunakan kuesioner dan dianalisis menggunakan uji regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh antara variabel *internal service quality* terhadap variabel kepuasan karyawan di Rumah Sakit Wiyung Sejahtera. Saran untuk penelitian ini adalah melakukan pemenuhan kebutuhan sarana dan prasarana antara lain melakukan penambahan dan pembaruan perlengkapan, peralatan yang mendukung pekerjaan untuk meningkatkan *internal service quality* di Unit Farmasi Rumah Sakit Wiyung Sejahtera.

**Kata Kunci:** *internal service quality*, kepuasan kerja,