

ABSTRACT

Service quality is one of the indicators as a measure of patient satisfaction in the hospital. Satisfaction is the occurrence of feelings of pleasure or disappointment in a person that arises after comparing between performance such as product results that are thought of against performance or getting an expected result. The purpose of this study was to determine the effect of service quality on outpatient satisfaction at Undaan Eye Hospital Surabaya. This study uses descriptive analytical research methods conducted at Undaan Eye Hospital Surabaya with a total of 98 samples of respondents. This study was conducted using observation and questionnaire data collection techniques. Data analysis using ordinal regression test analysis. The results of the study of the quality of service of many patients chose strongly agree in each indicator, namely tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy, which made patients feel that they had received very good service on service quality at Undaan Eye Hospital Surabaya. The results of spps testing using ordinal regression and crosstab show that patients are very satisfied with the services provided at Undaan Eye Hospital Surabaya. Therefore it can be concluded that service quality affects patient satisfaction. The conclusion of the test results is that patients are very satisfied with the quality of service provided by Undaan Eye Hospital Surabaya and there is an influence on patient satisfaction.

Keywords: *quality, patient satisfaction, outpatient*

ABSTRAK

Kualitas pelayanan merupakan salah satu indikator sebagai pengukur kepuasan pasien di rumah sakit. Kepuasan adalah terjadinya perasaan senang atau kecewa terhadap seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja seperti hasil produk yang dipikirkan terhadap kinerja atau mendapatkan suatu hasil yang diharapkan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Mata Undaan Surabaya. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif analitik yang dilaksanakan di Rumah Sakit Mata Undaan Surabaya dengan jumlah responden sebanyak 98 sampel. Penelitian ini dilaksanakan dengan teknik pengumpulan data observasi dan kuesioner. Analisis data menggunakan analisis uji regresi ordinal. Hasil penelitian dari kualitas pelayanan pasien banyak memilih sangat setuju di setiap indikator yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, yang menjadikan pasien merasa telah mendapatkan pelayanan yang sangat baik terhadap kualitas pelayanan di Rumah Sakit Mata Undaan Surabaya. Hasil pengujian spps menggunakan regresi ordinal dan *crosstab* menunjukkan pasien merasa sangat puas terhadap pelayanan yang diberikan di Rumah Sakit Mata Undaan Surabaya. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Kesimpulan hasil pengujian pasien merasa sangat puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Mata Undaan Surabaya dan adanya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Mata Undaan Surabaya.

Kata Kunci: kualitas, kepuasan, rawat jalan