

## ABSTRAKSI

Persaingan pasar terbuka dan integrasi ASEAN semakin membuka peluang bagi berbagai institusi pelayanan kesehatan asing masuk ke Indonesia. Hal ini menuntut Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Bhakti Dharma Husada Surabaya dengan prinsip *good corporate governance* (GCG) terus berinovasi meningkatkan kualitas pelayanan sehingga tercipta kepuasan pasien sehingga akan terwujud rumah sakit dengan pelayanan terbaik berstandar internasional. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien di rumah sakit Bhakti Dharma Husada Surabaya. Variabel terikatnya adalah kepuasan pasien, sedangkan variabel bebasnya adalah kualitas pelayanan kesehatan yang terdiri dari bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati.

Data yang digunakan adalah data primer dan sekunder. Data primer diperoleh dengan metode wawancara terhadap sampel sebanyak 110 pasien rawat jalan IRJ di RSUD BDH Kota Surabaya. Adapun alat analisis yang digunakan adalah Regresi Linear Berganda dengan program SPSS 20,0.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kelima variabel pelayanan kesehatan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien dengan nilai  $F_{hitung}(218,996) > F_{tabel}(2,30)$ , sedangkan pada pengujian secara partial kelima variabel pelayanan kesehatan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Kelima variabel pelayanan kesehatan yaitu bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati, sedangkan variabel yang mempunyai pengaruh dominan adalah variabel jaminan kesehatan. Nilai koefisien determinasi sebesar 0,913 yang artinya kepuasan pasien dapat dijelaskan oleh faktor variabel bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati sebesar 91,3,6 persen, sedangkan sisanya sebesar 8,7 persen kepuasan pasien dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model analisis dalam penelitian ini.

***Kata kunci : bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan kepuasan***