

**Nurushshiyam Rahmawati. (2014). Hubungan Kualitas Layanan dengan Kepuasan Pelanggan Pada Pasien Rawat Inap RSUD Bangkalan. Surabaya: Fakultas Psikologi, Universitas Surabaya.**

### **ABSTRAK**

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa individu yang merupakan hasil evaluasi perbandingan antara harapan dan kinerja suatu produk atau jasa. Ada beberapa yang berkorelasi dengan kepuasan pelanggan, salah satu yang hal yang berkorelasi adalah kualitas layanan. Apabila kualitas layanan tinggi, maka kepuasan pelanggan semakin tinggi. Begitu pula sebaliknya. Tujuan penelitian ini adalah (1) mengetahui hubungan kualitas layanan dan kepuasan pelanggan (2) mengetahui hubungan tiap aspek kualitas layanan dan kepuasan pelanggan. Subjek penelitian ini adalah pasien rawat inap RSUD Bangkalan berjumlah 135 pasien (56 laki-laki dan 79 perempuan). Teknik pengambilan sampel adalah *accidental sampling*. Pengujian hasil penelitian menggunakan program SPSS 16 dan VPLS. Hasil penelitian menunjukkan adanya hubungan antara kualitas layanan dan kepuasan pelanggan ( $r=0.426$ ,  $p=0.000$ ), tidak adanya hubungan aspek *tangible* dengan kepuasan pelanggan ( $r=0.100$ ,  $p=0.247$ ), adanya hubungan aspek *reliability* dengan kepuasan pelanggan ( $r=0.534$ ,  $p=0.000$ ), tidak adanya hubungan aspek *responsiveness* dengan kepuasan pelanggan ( $r=-0.128$ ,  $p=0.140$ ), adanya hubungan aspek *assurance* dengan kepuasan pelanggan ( $r=0.515$ ,  $p=0.000$ ), dan tidak adanya hubungan aspek *emphaty* dengan kepuasan pelanggan ( $r=-0.002$ ,  $p=0.985$ ). Berdasarkan hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa aspek kualitas layanan yang memengaruhi kepuasan pasien rawat inap RSUD Bangkalan adalah *reliability* dan *emphaty*.

Kata Kunci: Kepuasan Pelanggan, Kualitas Layanan