

## ABSTRAK

Sejak AFTA tahun 2003, sektor jasa khususnya bidang kesehatan dituntut benar-benar menyiapkan diri. Pemilik dan manajer Rumah Sakit hendaknya berbenah diri dan memberikan pelayanan yang bermutu sesuai dengan standar profesional. RUMAH SAKIT SURABAYA INTERNATIONAL (RSSI) sebagai salah satu penyedia layanan kesehatan dalam menghadapi persaingan bebas harus memenuhi beberapa persyaratan sebagai kunci keberhasilannya dalam mencapai keunggulan kompetitif. Saat ini RUMAH SAKIT SURABAYA INTERNATIONAL (RSSI) mempunyai layanan yang lebih beragam dan memiliki kualitas lebih bagus dibandingkan dengan kompetitornya. RUMAH SAKIT SURABAYA INTERNATIONAL (RSSI) berusaha menyediakan layanan yang dibutuhkan konsumen, agar konsumen tidak mengalami kesulitan mencari layanan tersebut di rumah sakit lain dan belum tentu layanan tersedia disana.

Tujuan dari penelitian ini adalah Untuk mengetahui, menganalisis dan membuktikan besarnya pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan di pasien RUMAH SAKIT SURABAYA INTERNATIONAL (RSSI). Penelitian ini menggunakan teknik Analisis Regresi Linier Sederhana. Sedangkan jumlah sampel yang diambil sebanyak 100 responden dengan teknik pengambilan sampel *Non Probability Sampling* dengan jenis *Judgement Sampling*. Skala pengukuran data yang digunakan adalah *Numerical Scale* dengan jenis monopolar.

Hasil hipotesis kerja diperoleh bahwa nilai t hitung untuk kualitas layanan sebesar 18,470 dengan tingkat signifikan sebesar 0,000. mengingat  $0,000 < 0,05$

maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, yang berarti bahwa kualitas layanan mempengaruhi kepuasan pelanggan pada RUMAH SAKIT SURABAYA INTERNATIONAL (RSSI). Nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) dari hasil perhitungan diperoleh sebesar 0,69 atau 69 % yang berarti bahwa variasi variabel kualitas layanan mampu menjelaskan variasi variabel kepuasan pelanggan pada RUMAH SAKIT SURABAYA INTERNATIONAL (RSSI).

