**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN R+ KLINIK GIGI CONDONG CATUR SLEMAN YOGYAKARTA**

**Ginsa Adisti Nugraha**

Fakultas Ekonomi- Universitas Mercu Buana Yogyakarta

ABSTRAK

Pelayanan kesehatan merupakan faktor penting untuk menjaga kualitas hidup manusia. Layanan kesehatan yang berkualitas adalah suatu layanan kesehatan yang dibutuhkan sekaligus diinginkan oleh pasien maupun masyarakat. Kepuasan konsumen merupakan bentuk rasa puas maupun kecewa yang timbul setelah membandingkan kinerja hasil sebuah produk atau jasa yang telah diterima dengan sebuah totalitas kinerja yang diharapkan. Kualitas pelayanan memiliki lima dimensi yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh dimensi kualitas layanan terhadap kepuasan pasien R+ Klinik Gigi Condong Catur, Sleman, Yogyakarta baik secara parsial maupun simultan dan mengetahui dimensi kualitas layanan yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan pasien pengguna jasa R+ Klinik Gigi Condong Catur, Sleman, Yogyakarta.

Penelitian ini dilakukan di R+ Klinik GigiCondong Catur, Depok, Sleman. Sampel penelitian terdiri dari 100 orang pasien kemudian dibagikan kuisioner. Skala likert yang digunakan dalam penelitian ini terdiri atas empat kategori, yaitu: Sangat Baik, Baik, Tidak Baik, Sangat Tidak Baik. Sedangkan skala likert untuk kuisioner yang berhubungan dengan kepuasan konsumen menggunakan empat kategori, yaitu: Sangat Puas, Puas, Tidak Puas, Sangat Tidak Puas. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis kuantitatif, yaitu analisis data menggunakan statistik. Statistik yang digunakan dapat berupa statistik deskriptif dan inferensial/induktif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *tangible* mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pelanggan, *reliability* mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pelanggan, *responsiveness* tidak mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pelanggan, *assurance* tidak mempunyai pengaruh terhaadap kepuasan pelanggan dan *empathy* tidak mempunyai pengaruh terhadap kepuasan. *Tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* secara simultan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan R+ Klinik Gigi Condong Catur, Sleman, Yogyakarta.

Kata kunci : pengaruh kualitas pelayanan, kepuasan pasien, pelayanan kesehatan, jasa