

ABSTRACT**THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY ON PATIENT SATISFACTION
AT SUKOREJO COMMUNITY HEALTH SERVICE CENTER****Ilmi Ahsanu Amalan****Psychology Study Program, Faculty of Psychology****Yudharta Pasuruan University**

Patient satisfaction is needed from a source of desire or need that exists within a person and is associated with what is felt. In general, humans understand that the goal of satisfaction is a feeling of satisfaction and relief. The aim of this research is to find out how much influence service quality has on patient satisfaction at the Sukorejo Community Health Center. This research approach is a quantitative approach. The population in this study were patients who are domiciled in Sukorejo and the total population cannot be known with certainty (infinite population). The sample of this study was 385 people who were taken by means of the Cochran formula. Using simple random sampling technique. Data collection uses a Likert scale. The F value obtained was 4768.790 with a significance (Sig) of 0.000 because the Sig value. <0.05, it can be concluded that there is an effect of service quality (X) on patient satisfaction (Y), which means that there is an effect of service quality on patient satisfaction at the Sukorejo

Health Center. Key words: service quality, patient satisfaction

INTISARI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI PUSAT PELAYANAN KESEHATAN MASYARAKAT SUKOREJO

Ilmi Ahsanu Amalan

Program Studi Psikologi Fakultas Psikologi
Universitas Yudharta Pasuruan

Kepuasan pasien sangat dibutuhkan dari suatu sumber keinginan atau kebutuhan yang ada dalam diri seseorang dan dikaitkan dengan apa yang dirasakan. Secara umum manusia memahami tujuan kepuasan adalah perasaan puas dan kelegaan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Sukorejo. Pendekatan penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien yang berdomisili Sukorejo dengan jumlah populasi tidak dapat di ketahui secara pasti (*infinite population*), sampel penelitian sebanyak 385 orang yang diambil dengan cara rumus Cochran. Menggunakan teknik *simple random sampling*. Pengambilan data menggunakan skala likert. diperoleh nilai F sebesar 4768.790 dengan signifikansi (Sig) sebesar 0,000 karena nilai Sig. <0,05, maka dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh dari kualitas pelayanan (X) terhadap *kepuasan pasien* (Y), yang artinya ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada puskesmas sukorejo.

Kata kunci : kualitas pelayanan, kepuasan pasien