

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh jumlah kunjungan pasien RSUD Kabupaten Batang yang masih berfluktuatif dari tahun 2010-2012. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas medis terhadap kepuasan pasien RSUD Kabupaten Batang.

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan metode kuesioner terhadap 100 orang responden pasien RSUD Kabupaten Batang dengan menggunakan metode *purposive sampling* untuk mengetahui tanggapan responden terhadap variabel kualitas pelayanan, kualitas tenaga medis dan kepuasan pasien. Teknik Analisis yang digunakan dalam penelitian ini meliputi uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda, dan pengujian hipotesis yang meliputi uji t, uji F, dan koefisien Determinasi (R^2).

Berdasarkan hasil analisis diperoleh bahwa variabel kualitas pelayanan dan kualitas tenaga medis mempunyai pengaruh yang positif signifikan terhadap kepuasan pasien. Nilai *Adjusted R square* sebesar 0,508 yang menunjukkan bahwa 50,8 persen variasi kepuasan pasien dapat dijelaskan oleh kedua variabel independen dalam penelitian ini. Sedangkan sisanya sebesar 49,2 persen dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata kunci : Kepuasan pasien, kualitas pelayanan, kualitas tenaga medis.