

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dengan indikator bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati terhadap kepuasan pasien rawat inap kelas III pada RS. Roemani Muhammadiyah Semarang.

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan teknik *Non-Probability Sampling*. Sampel yang diambil sebanyak 100 responden dari para pasien rawat inap kelas III yang berada di Rs. Roemani Muhammadiyah Semarang dengan pendekatan *accidental sampling*. Pengumpulan data diambil dengan menggunakan metode kuesioner tertutup dengan menggunakan skala likert.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien dengan persamaan regresi sebagai berikut:  $Y = 0,180 X_1 + 0,169 X_2 + 0,168 X_3 + 0,164 X_4 + 0,344 X_5$ . Berdasarkan analisis data statistik, indikator-indikator pada penelitian ini bersifat valid dan variabelnya bersifat reliabel. Pada pengujian asumsi klasik, model regresi bebas multikolonieritas, tidak terjadi heteroskedastisitas, dan berdistribusi normal. Urutan secara individu dari masing-masing variabel yang paling berpengaruh adalah variabel empati dengan koefisien regresi sebesar 0,344; bukti fisik dengan koefisien regresi sebesar 0,180; keandalan dengan koefisien regresi sebesar 0,169; daya tanggap dengan koefisien regresi sebesar 0,168 dan variabel yang berpengaruh paling rendah adalah jaminan dengan koefisien regresi sebesar 0,165. Dengan demikian Rumah Sakit Roemani Muhammadiyah Semarang perlu mempertahankan elemen-elemen yang sudah dinilai baik oleh pelanggan serta perlu memperbaiki hal-hal yang masih kurang baik.

Kata kunci: kualitas pelayanan, bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, kepuasan konsumen.