

ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah dimensi dalam kualitas pelayanan yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD Tugurejo Semarang dan menganalisis faktor yang paling dominan dalam mempengaruhi kepuasan pasien rawat inap di RSUD Tugurejo Semarang.

Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat inap di RSUD Tugurejo Semarang. Sampel yang diambil sebanyak 100 responden dengan menggunakan teknik *Non-Probability Sampling* dengan pendekatan *Accidental sampling*, yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa yang kebetulan bertemu dengan peneliti dapat dijadikan sampel jika dipandang cocok.

Berdasarkan hasil penelitian, diperoleh persamaan regresi sebagai berikut :
 $Y = 0,321 X_1 + 0,321 X_2 + 0,171 X_3 + 0,166 X_4 + 0,192 X_5$. 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 *tangible dan reliability* dengan koefisien regresi sebesar 0,321, lalu *emphaty* dengan koefisien regresi sebesar 0,192, kemudian diikuti dengan *responsiveness* dengan koefisien regresi sebesar 0,171, sedangkan variabel yang berpengaruh paling rendah adalah *assurance* dengan koefisien regresi sebesar 0,166. RSUD Tugurejo Semarang perlu mempertahankan elemen-elemen yang sudah dinilai baik oleh konsumen serta perlu memperbaiki hal-hal yang masih kurang.

Kata-kata kunci: kualitas layanan, *tangible* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *emphaty* (kepedulian), kepuasan konsumen.