

ABSTRAK

Pertiwi, Dianti Sofiana. 2018. Skripsi. **Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Keluarga Pasien Rawat Inap Pada Puskesmas Kecamatan Gending Kabupaten Probolinggo.** Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Panca Marga Probolinggo.

Penelitian dilakukan di Puskesmas Kecamatan Gending Kabupaten Probolinggo dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kinerja pegawai terhadap kepuasan keluarga pasien rawat inap pada Puskesmas Kecamatan Gending Kabupaten Probolinggo baik secara simultan maupun secara parsial dan untuk mengetahui variabel manakah di antara kualitas pelayanan dan kinerja pegawai yang berpengaruh dominan terhadap kepuasan keluarga pasien rawat inap pada Puskesmas Kecamatan Gending Kabupaten Probolinggo.

Jenis penelitian yang digunakan adalah kuantitatif, dengan variabel bebas yaitu kualitas pelayanan dan kinerja pegawai sedangkan variabel terikatnya adalah kepuasan pasien. Sampel yang digunakan sebanyak 40 responden. Metode analisis data yang digunakan yaitu uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi berganda, uji koefisien determinasi, uji F, uji t dan uji dominan serta pengolahannya akan dilakukan dengan program SPSS 21.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kinerja pegawai berpengaruh terhadap kepuasan keluarga pasien rawat inap pada Puskesmas Kecamatan Gending Kabupaten Probolinggo yang ditunjukkan dari hasil analisis regresi berganda yaitu $Y = 3,529 + 0,704 X_1 + 0,378 X_2$ dengan hasil uji hipotesis secara simultan menunjukkan nilai $F_{hitung} = 58,179$ lebih besar dari nilai $F_{tabel} = 3,25$ ($F_{hitung} > F_{tabel}$) yang membuktikan bahwa ada pengaruh yang signifikan secara simultan antara kualitas pelayanan dan kinerja pegawai terhadap kepuasan keluarga pasien rawat inap pada Puskesmas Kecamatan Gending Kabupaten Probolinggo. Hasil uji hipotesis secara parsial menunjukkan nilai t_{hitung} untuk kualitas pelayanan = 6,179 dan nilai t_{hitung} untuk kinerja pegawai = 3,005 lebih besar dari nilai $t_{tabel} = 2,024$ ($t_{hitung} > t_{tabel}$) yang membuktikan bahwa ada pengaruh yang signifikan secara parsial antara kualitas pelayanan dan kinerja pegawai terhadap kepuasan keluarga pasien rawat inap pada Puskesmas Kecamatan Gending Kabupaten Probolinggo. Variabel kualitas pelayanan yang berpengaruh dominan terhadap kepuasan keluarga pasien rawat inap pada Puskesmas Kecamatan Gending Kabupaten Probolinggo.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kinerja Pegawai , Kepuasan Pasien.