

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN (*RELIABILITY, RESPONSIVENESS, ASSURANCE, EMPATHY, DAN TANGIBLE*) TERHADAP KEPUASAN PASIEN**  
(Studi pada Pasien Rawat Inap pada Rumah Sakit Islam Banjarmasin)

**Ahmad Rizwan Ahyaddin<sup>1</sup>, Kurniaty<sup>2</sup>, Farida Yuliantie<sup>3</sup>**

<sup>1</sup>Manajemen, 61201, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Kalimantan (UNISKA)  
Muhammad Arsyad Al – Banjari, 19311074

<sup>2</sup>Manajemen 61201, Fakultas Ekonomi Universitas Islam Kalimantan (UNISKA)  
Muhammad Arsyad Al – Banjari, 0012076001

<sup>3</sup>Manajemen 61201, Fakultas Ekonomi Universitas Islam Kalimantan (UNISKA)  
Muhammad Arsyad Al – Banjari, 1121076901

E – mail. [Ahmadrizwan54636@gmail.com](mailto:Ahmadrizwan54636@gmail.com)

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dimensi *reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangible* terhadap kepuasan pasien baik secara parsial maupun simultan. Penelitian dilakukan pada karyawan non medis Rumah Sakit Islam Banjarmasin. Populasi penelitian ini adalah kunjungan pasien rawat inap pada Rumah Sakit Islam Banjarmasin pada Bulan April 2023 yang berjumlah 691 pasien. Sampel penelitian berjumlah 87 menggunakan rumus *slovin error* 10% dengan teknik *random sampling* untuk memberikan kesempatan yang sama untuk dipilih. Setelah dilakukan uji normalitas, data tidak berdistribusi normal dan akhirnya dilakukan *outlier boxplot* dengan membuang data *outlier* atau ekstrim yang menghasilkan 69 jumlah sampel dan akhirnya data berdistribusi normal untuk selanjutnya dilakukan analisis. Metode penelitian menggunakan *explanatory research* dengan pendekatan kuantitatif. Analisis data menggunakan analisis deskriptif, regresi linier berganda, uji hipotesis, dan koefisien determinasi yang sebelumnya sudah dipastikan dipenuhinya uji asumsi klasik. Hasil penelitian kualitas pelayanan dimensi *reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangible* berpengaruh terhadap kepuasan pasien baik secara parsial maupun simultan dengan proporsi pengaruh sebesar 93,5%, sedangkan 6,5% dipengaruhi faktor lain diluar variabel penelitian.

**DAFTAR PUSTAKA**

- Agustiansyah, A., Mus, A. R., & Mahfudnurnajamuddin. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Tingkat Lanjutan di Rumah Sakit Umum St. Madyang Kota Palopo. *Tata Kelola: Jurnal Magister Manajemen Universitas Muslim Indonesia*, 8(1), 36–65. <https://doi.org/10.52103/tatakelola.v8i1.454>
- Amalia, A., RFS, H. T., & Harapan Tua, H. T. (2017). Daya Tanggap, Jaminan, Bukti Fisik, Empati, Kehandalan, dan Kepuasan Pasien. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 15(2), 356–363.
- Arifin, S., Effendi, A., Syahidin, R., & Paramarta, V. (2023). Kualitas Layanan Meningkatkan Kepuasan Pasien Bpjs Rawat Inap Rsud Ratu Aji Putri Botung. *Jurnal Inspirasi Ilmu Manajemen*, 1(2), 83–93. <https://doi.org/10.32897/jiim.2023.1.2.2240>
- Aryanti, N., Firman, A., & Rahim, D. R. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan dan Pengaruhnya terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Tinambung Kabupaten Polewali Mandar. *Jurnal Bisnis & Kewirausahaan*, 11(2), 134–143. <https://doi.org/10.37476/jbk.v11i2.3095>
- Baan, R. R. S. (2020). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap pada RS. Bahagia Makassar. *Ekombis Sains: Jurnal Ekonomi, Keuangan Dan Bisnis*, 5(1), 45–52. <https://doi.org/10.24967/ekombis.v5i1.591>
- Efendi, E., Butarbutar, M., Putra, L. A., Silaen, M. F., & Yolandra, A. Y. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien BPJS Pada RSU Mina Padi Kabupaten Simalungun. *Strategic: Journal of Management Sciences*, 2(1), 32–38. <https://doi.org/10.37403/strategic.v2i1.38>