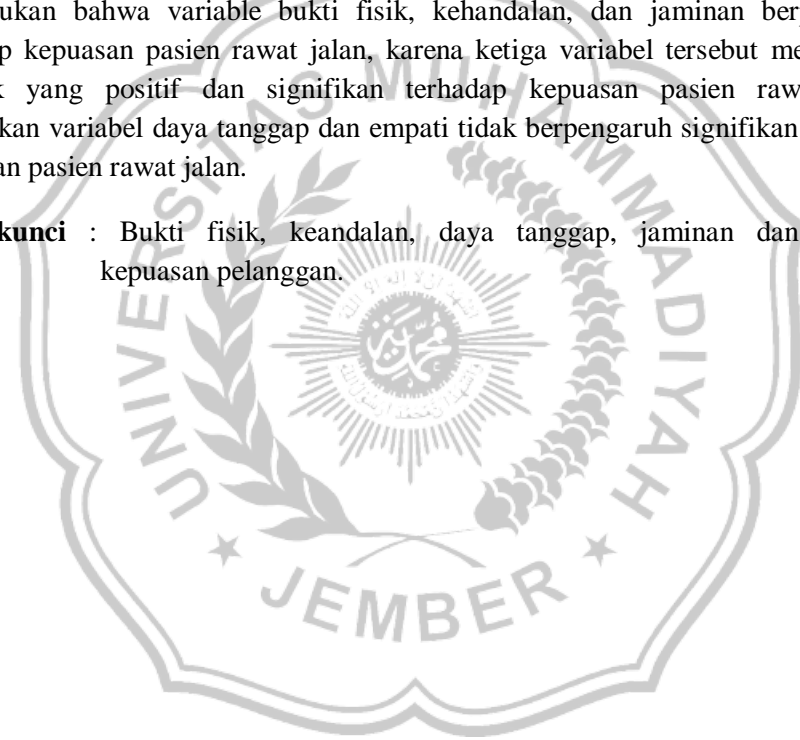


ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui adanya pengaruh bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati terhadap kepuasan pasien rawat jalan Klinik Puspa Medika. Penelitian ini diperoleh dari data primer yang diperoleh dengan menggunakan kuisioner. Pasien rawat jalan merupakan responden dalam penelitian ini. Metode sampling yang digunakan *purposive sampling*. Total sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 60 pasien. Data yang telah terkumpul selanjutnya dianalisis menggunakan program SPSSv16. Serta metode penelitian yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Hasil dari analisis menunjukkan bahwa variable bukti fisik, kehandalan, dan jaminan berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat jalan, karena ketiga variabel tersebut mempunyai dampak yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan. Sedangkan variabel daya tanggap dan empati tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan.

Kata kunci : Bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati, kepuasan pelanggan.



ABSTRACT

This study aims to determine the effect of tangibles, reliability, responsiveness, assurance and empathy on outpatient satisfaction at Puspa Medika Clinic. This study was obtained from primary data obtained using a questionnaire. Outpatients are the respondents in this study. The sampling method used was purposive sampling. The total sample used in this study was 60 patients. The data that has been collected is then analyzed using the SPSSv16 program. The research method used is multiple linear regression analysis. The results of the analysis show that the variables of tangibles, reliability, and assurance have an effect on outpatient satisfaction, because these three variables have a positive and significant impact on outpatient satisfaction. Meanwhile, the variables of responsiveness and empathy did not have a significant effect on outpatient satisfaction.

Keywords: *Tangibles, reliability, responsiveness, assurance and empathy, customer satisfaction.*

