

ABSTRAK

Kesadaran masyarakat akan kesehatan dan keselamatan diri selama pandemi COVID-19 cenderung sangat tinggi, sehingga mengadopsi prosedur medis telah menjadi praktik rutin setiap saat. Selain itu, masyarakat Indonesia juga semakin cerdas dalam memilih layanan penyedia layanan medis, terutama memilih klinik mulut terbaik dan layanannya sesuai dengan apa yang diinginkan dan dibutuhkan. Melihat trend pemilihan lokasi pemeriksaan dan pengobatan, maka perlu dilakukan penelitian tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan BPJS di Rumah Sakit Pindad.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan dan kepuasan pasien, serta mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan BPJS di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Pindad Kota Bandung.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada 100 orang responden. Penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda, pengujian asumsi klasik dan pengujian hipotesis untuk melihat pengaruh variabel SERVQUAL terhadap kepuasan pelanggan, analisis data dilakukan dengan menggunakan SPSS versi 25.0.

Hasil penelitian dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan yang terdiri dari sub variabel bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan BPJS di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Pindad Kota Bandung. Sub variabel jaminan memberikan kontribusi terbesar sedangkan sub variabel bukti fisik memberi kontribusi terkecil terhadap kepuasan pelanggan.

Rumah Sakit Pindad Kota Bandung harus lebih memperhatikan kemampuannya dalam bidang penyediaan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan demi meningkatkan kepuasan pelanggan dengan memberikan pelatihan kepribadian, pelatihan interpersonal dan pelatihan komunikasi dengan menitikberatkan pada *point* pemberian pelayanan keperawatan yakni perilaku *caring* kepada perawat.

Kata Kunci: Bukti Fisik, Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati, Kepuasan pelanggan