

ABSTRAK

Tujuan jangka panjang dalam penelitian ini adalah untuk mendapatkan kerangka atau format baku dalam meningkatkan kualitas pelayanan (Reliability, Responsiveness, Empathy, Assurance, dan Tangible). Rumah Sakit Daerah Prof. Dr. H. Aloei Saboe dalam memperhatikan kepuasan pasien khususnya pasien peserta JamKesMas, serta sebagai sumbangsi pemikiran bagi pihak manajemen Rumah Sakit dalam mengelolah Rumah Sakit yang professional.

Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitas dengan menggunakan medel regresi linier berganda. Hal ini dilakukan untuk melihat pengaruh dari setiap variabel independent terhadap variabel dependen.

Hasil dari penelitian ini adalah kualitas pelayanan Rumah Sakit dan pengaruhnya secara signifikan terhadap kepuasan pasien peserta JamKesMas pada RSUD Prof. Dr. H. Aloei Saboe. Sedangkan secara parsial kualitas pelayanan jasa yang terdiri dari Bukti Langsung, Keandalan, Daya Tangkap, Jaminan dan Empati yang memberikan pengaruh secara signifikan (positif) terhadap kepuasan pasien peserta JamKesMas pada RSUD Prof. Dr. H. Aloei Saboe Kota Gorontalo hanya diberikan oleh variabel *Tangible*, *Responsiveness* dan *Empathy*, sementara variabel *Reliability* dan *Assurance* tidak memberikan pengaruh positif.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan