

## **ABSTRAK**

**ELLEN OKTAVIANA, 19110029**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS DAN KINERJA PERAWAT TERHADAP KEPUASAN PASIEN MEDICAL CHECK-UP PELAUT PADA KLINIK OILIA MEDICAL CENTRE SURABAYA**

**Skripsi : Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis, 2023**

**Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Kinerja Perawat, dan Kepuasan Pasien**

Peningkatan kesadaran masyarakat terhadap kesehatan mendorong tuntutan pelayanan kesehatan berkualitas, memenuhi standar profesi dan kepuasan pasien. Dalam konteks kesehatan, Klinik Oilia Medical Centre Surabaya memegang peran krusial sebagai penyedia layanan kesehatan. Kualitas pelayanan, fasilitas yang memadai, dan kinerja perawat menjadi faktor utama yang mempengaruhi kepuasan pasien. Evaluasi kepuasan pasien adalah upaya penting untuk memahami persepsi dan harapan pasien terhadap pelayanan kesehatan, yang menjadi landasan untuk meningkatkan kualitas dan daya saing klinik. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas, dan kinerja perawat terhadap kepuasan pasien medical check-up pelaut pada Klinik Oilia Medical Centre Surabaya.

Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif dengan menggunakan metode pengumpulan data melalui kuesioner, studi pustaka, dan dokumentasi. Populasi penelitian ini adalah pasien Klinik Oilia Medical Centre Surabaya yang berjumlah 1.280 pasien dalam 3 bulan, dengan sampel sebanyak 93 karyawan yang diambil dengan menggunakan teknik random sampling dan mengikuti rumus slovin. Lokasi penelitian di Klinik Oilia Medical Centre Surabaya. Data yang terkumpul dan diolah menggunakan software SPSS versi 29 untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, Fasilitas, dan kinerja perawat terhadap kepuasan pasien medical check-up pelaut.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial variabel kualitas pelayanan (X1), fasilitas (X2), dan kinerja karyawan (X3) mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien medical check-up pelaut. Secara simultan ketiga variabel tersebut juga mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien medical check-up pelaut, dengan variabel kinerja perawat (X3) yang mempunyai pengaruh paling dominan dalam meningkatkan kepuasan pasien medical check-up pelaut.