

ABSTRAK

Amanda Hermanto (01615220038)

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS, SUASANA DAN WAKTU TUNGGU YANG SINGKAT TERHADAP KEPUASAN PASIEN: STUDI PADA PASIEN HEMODIALISIS RUMAH SAKIT SWASTA XYZ DI KOTA TANGERANG

(xvii + 123 halaman; 6 gambar; 24 tabel; 6 lampiran)

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas, suasana, dan waktu tunggu terhadap kepuasan pasien hemodialisis di Rumah Sakit XYZ di Kota Tangerang. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan desain *cross-sectional* dan teknik sampling menggunakan metode sensus. Data empiris yang diperoleh dari bulan Mei sampai Juni 2024 melalui kuesioner daring dengan total 152 pasien hemodialisis yang telah menjalani perawatan selama setidaknya satu bulan. Data-data tersebut diproses dan dianalisa dengan menggunakan metode *Structural Equation Modeling* (SEM) dengan jalur *Partial Least Square* (PLS), *higher-order construct*, *the disjoint two-stage approach* dengan menggunakan program *SmartPLS 4*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keempat faktor yang diujikan, yaitu kualitas pelayanan, fasilitas, suasana dan waktu tunggu yang singkat memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pasien.

Referensi : 60 (1985 - 2023)

Kata Kunci : *kualitas pelayanan, fasilitas, suasana, waktu tunggu singkat, kepuasan pasien hemodialisis*

ABSTRACT

Amanda Hermanto (01615220038)

**THE EFFECT OF SERVICE QUALITY, FACILITIES, ATMOSPHERE,
AND SHORT WAITING TIME ON PATIENT SATISFACTION: A STUDY
ON HEMODIALYSIS PATIENTS AT XYZ PRIVATE HOSPITAL IN
TANGERANG**

(xvii + 123 halaman; 6 gambar; 24 tabel; 6 lampiran)

The purpose of this study is to examine the impact of service quality, facilities, atmosphere, and wait time management on the satisfaction of hemodialysis patients at XYZ Hospital in Tangerang City. This is a quantitative study with a cross-sectional design and the sampling method used is census. Empirical data obtained from May to June 2024 through online questionnaires with 152 hemodialysis patients who had been receiving treatment for at least one year. The data were processed and analyzed using the Structural Equation Modeling (SEM) method with the Partial Least Square (PLS) path, higher-order construct, the disjoint two-stage approach using the SmartPLS 4 program. The study results indicate that all four tested factors, namely service quality, facilities, atmosphere, and short waiting time, have a positive on patient satisfaction.

Reference : 60 (1985 - 2023)

Key Words : *service quality, facilities, atmosphere, short waiting time,
hemodialysis patient satisfaction*