

ABSTRAK

Dellaura Mercia Victreza (01616210032)

PENGARUH *SHORT WAITING TIME*, *INTERPERSONAL COMMUNICATION*, *ENVIRONMENT*, DAN *SERVICE QUALITY* TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI POLI GIGI RSUD KANJURUHAN, KABUPATEN MALANG, JAWA TIMUR

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dari variabel waktu tunggu yang singkat, komunikasi interpersonal, lingkungan, kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Poli Gigi RSUD Kanjuruhan. Model penelitian ini diuji pada populasi pasien rawat jalan yang telah mendapatkan perawatan dengan menggunakan teknik *purposive sampling* dan didapatkan jumlah sampel sebanyak 389 orang dalam rentang waktu 15 November 2023 – 15 Februari 2024. Pengumpulan data dilaksanakan secara *online* melalui kuesioner *Google Form* yang menggunakan skala Likert 1-5. Metode analisis menggunakan teknik SEM-PLS (*Structural Equation Modeling* berbasis *Partial Least Square*) menggunakan aplikasi SmartPLS 4.0. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) terdapat pengaruh positif signifikan antara waktu tunggu yang singkat dengan kepuasan pasien di Poli Gigi RSUD Kanjuruhan, (2) terdapat pengaruh positif signifikan antara komunikasi interpersonal dengan kepuasan pasien di Poli Gigi RSUD Kanjuruhan, (3) terdapat pengaruh tidak positif dan tidak signifikan antara lingkungan dengan kepuasan pasien di Poli Gigi RSUD Kanjuruhan, (4) terdapat pengaruh positif signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien di Poli Gigi RSUD Kanjuruhan.

Kata Kunci: Waktu tunggu yang singkat, Komunikasi interpersonal, Lingkungan, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien

ABSTRACT

Dellaura Mercia Victreza (01616210032)

THE EFFECT OF SHORT WAITING TIME, INTERPERSONAL COMMUNICATION, ENVIRONMENT, AND SERVICE QUALITY ON PATIENT SATISFACTION AT RSUD KANJURUHAN'S DENTAL CLINIC, KABUPATEN MALANG, JAWA TIMUR

Abstract: *This study aims to determine the effect of the variable short waiting time, interpersonal communication, environment, service quality on patient satisfaction at RSUD Kanjuruhan's Dental Clinic. The model of this research was tested on a population of outpatients who had received treatment using a purposive sampling technique and obtained a sample size of 389 people in the period 15 November 2023 – 15 February 2024. Data collection was carried out online via a Google Form questionnaire using a Likert scale of 1 -5. The analysis method uses the SEM-PLS (Structural Equation Modelling based on Partial Least Square) technique using the SmartPLS 4.0 application. The results of this study show that: (1) there is a positive and significant effect between short waiting times and patient satisfaction at RSUD Kanjuruhan's Dental Clinic, (2) there is a positive and significant effect between interpersonal communication and patient satisfaction at RSUD Kanjuruhan's Dental Clinic, (3) there isn't positive and not significant effect between environment and patient satisfaction at RSUD Kanjuruhan's Dental Clinic, (4) there is a positive and significant effect between service quality and patient satisfaction at RSUD Kanjuruhan's Dental Clinic.*

Keywords: *Short waiting time, Interpersonal communication, Environment, Service Quality, Patient's Satisfaction*