

ABSTRAK

JULIANI SAFITRI NIM 2017176049, “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Penerapan Protokol Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Dimasa Pandemi Covid Rs. Umum Muhammad Ali Kasim Kabupaten Gayo Lues Aceh”

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: 1) Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien Rs. Umum Muhammad Ali Kasim Gayo Lues Aceh. 2). Pengaruh penerapan protokol kesehatan terhadap kepuasan pasien Rs. Umum Muhammad Ali Kasim Gayo Lues Aceh. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian empiris dengan pendekatan asosiatif yaitu penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel. Populasi pada penelitian ini adalah jumlah pasien rawat inap Rs. Umum Muhammad Ali Kasim Gayo Lues Aceh bulan Januari 2020-Maret 2021 yaitu sebesar 5.990 orang dengan Pengambilan sampel menggunakan teknik accidental sampling dengan jumlah sampel sebanyak 375 orang namun yang kembali hanya 336 orang. Pengujian hipotesis menggunakan regresi linier berganda yang diolah menggunakan spss versi 26. Hasil penelitian analisis regresi dapat disimpulkan bahwa variabel dari dimensi kualitas pelayanan, protokol kesehatan (secara bersama-sama memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien Rs. Umum Muhammad Ali Kasim Gayo Lues. Hasil Uji t (Parsial) yaitu 1.) Variabel Kualitas Pelayanan secara individual tidak mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit Umum Muhammad Ali Kasim Gayo Lues Aceh. 2). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan pasien secara parsial diterima. Variabel Protokol Kesehatan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit Umum Muhammad Ali Kasim Gayo Lues Aceh. Hasil Uji Signifikan Simultan (Uji F) yaitu Variabel Kualitas Pelayanan dan Variabel Protokol Kesehatan secara signifikan berpengaruh Terhadap Kepuasan Pasien. maka penulis memberikan saran atau masukan sebagai berikut: Bagi Perusahaan Meningkatkan kualitas pelayanan secara keseluruhan antara kesesuaian dan kinerja yang diberikan kepada pasien rumah sakit agar dapat menjadi lebih baik lagi untuk kedepannya, Tetap menerapkan protokol kesehatan yang sesuai dengan anjuran pemerintah. **Kata kunci:** Kualitas Pelayanan, Penerapan Protokol Kesehatan, Kepuasan Pasien.

ABSTRACT

JULIANI SAFITRI NIM 2017176049, “The Influence of Service Quality and Implementation of Health Protocols on Patient Satisfaction During the Covid Pandemic Rs. General Muhammad Ali Kasim Gayo Lues Regency, Aceh”

This study aims to determine: 1) The effect of service quality on patient satisfaction Rs. General Muhammad Ali Kasim Gayo Lues Aceh. 2). The effect of applying the health protocol on patient satisfaction Rs. General Muhammad Ali Kasim Gayo Lues Aceh. This type of research is quantitative research with the research method used is an empirical research method with an associative approach, namely research that aims to determine the relationship between two variables. The population in this study is the number of hospitalized patients Rs. General Muhammad Ali Kasim Gayo Lues Aceh in January 2020-March 2021, which is 5,990 people with sampling using the accidental sampling technique with a total sample of 375 people but only 336 people who returned. Hypothesis testing

using multiple linear regression processed using SPSS version 26. The results of the regression analysis research can be concluded that the variables from the dimensions of service quality, health protocols (together have a positive and significant effect on patient satisfaction at Rs. Umum Muhammad Ali Kasim Gayo Lues. The results of the t-test (partial) are 1.) The individual service quality variable has no significant effect on patient satisfaction at the Muhammad Ali Kasim Gayo Lues General Hospital, Aceh. 2). The effect of service quality on patient satisfaction is partially accepted. The Health Protocol variable has a significant effect on patient satisfaction at the General Hospital of Muhammad Ali Kasim Gayo Lues Aceh. Simultaneous Significant Test Results (Test F), namely Service Quality Variables and Health Protocol Variables significantly affect Patient Satisfaction. the authors provide suggestions or input as follows: For companies Improving the overall quality of service between suitability and performance provided to hospital patients so that they can be even better in the future, Continue to apply health protocols in accordance with government recommendations.

Keywords: *Quality of Service, Implementation of Health Protocols, Patient*

Satisfaction.

