

## ABSTRAK

Pada prinsipnya setiap perusahaan tatkala menjual produk-produknya (barang/jasa) akan dihadapkan dengan strategi maupun teknik penjualan yang bagus, sehingga jasa yang ditawarkannya dapat terjual dengan baik. Adapun salah satu teknik penjualan yang dimaksud adalah terkait dengan bagaimana dan seberapa tinggi kualitas pelayanan yang diberikan terhadap konsumen/pelanggan. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan adalah merupakan kinerja terpenting perusahaan bagi kepuasan konsumen/pelanggan. RSPC harus memperhatikan hal-hal penting bagi pasien rawat inap. Supaya mereka merasakan kepuasan sebagaimana yang diharapkan.

Kualitas pelayanan pasien rawat inap kelas VIP di RS. Pertamina Cirebon dapat dikatakan baik, karena nilai rata-rata dari keseluruhan pernyataan adalah sebesar 3.99 berada pada interval 3.40 – 4.19. dimana nilai tertinggi dapat dilihat dari tanggapan responden mengenai “Dokter/Perawat memberi perhatian yang sungguh-sungguh terhadap pasien dan Dokter/perawat dengan senang hati sabar melayani kebutuhan pasien,” yaitu sebesar 4.07 dan nilai terendah terdapat pada pernyataan “Fasilitas kamar rawat inap kelas RS. Pertamina Cirebon sudah memadai, Seluruh karyawan dapat memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat dan Dokter/Perawat selalu memberikan kepercayaan kepada pasien..” adalah sebesar 3.87.

Kepuasan pasien rawat inap kelas VIP di RS. Pertamina Cirebon dapat dikatakan tinggi, karena nilai rata-rata dari keseluruhan pertanyaan adalah sebesar 3.96 berada pada interval 3.40 - 4.19. Dimana nilai tertinggi dapat dilihat dari tanggapan responden mengenai “ Gedung/bangunan RS. Pertamina Cirebon sudah memadai”, dengan nilai sebesar 4,10 dan nilai terendah dapat dilihat dari tanggapan responden mengenai “ Seluruh karyawan dapat memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat” yang memiliki nilai 3.80.

Berdasarkan hasil perhitungan statistik yaitu analisis koefisien korelasi rank spearman di peroleh  $r_s = 0,608$  yang artinya hubungan kualitas pelayanan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas VIP adalah kuat, dilihat dari koefisien korelasinya berada pada interval 0,60-0,799 yang termasuk kuat. Besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas VIP adalah sebesar 36,97% dan sisanya 63,97% dipengaruhi oleh faktor lainnya yang tidak diteliti, dalam uji hipotesis diketahui  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $4,05 > 1,701$ ), dengan demikian  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima artinya terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas VIP.