

**THE RELATIONSHIP BETWEEN HEALTHCARE SERVICE QUALITY
AND OUTPATIENT PATIENT SATISFACTION
AT PUSKESMAS GAMBIRAN**

NENENG APRILIA

Faculty of Psychology

Darul 'Ulum University Jombang

2025

ABSTRACT

This study aims to determine the relationship between healthcare service quality and outpatient patient satisfaction at Gambiran Community Health Center. The study involved 50 respondents. The data collection technique used was incidental random sampling. Based on the results of the Product Moment correlation test analysis, a correlation coefficient value of $r_{xy} = 0.685$ was obtained with a significance value of 0.000 ($p < 0.05$). This indicates a significant positive correlation between healthcare service quality and outpatient patient satisfaction. The higher the quality of service experienced by patients, the higher the patient satisfaction, and vice versa, the lower the quality of healthcare service, the lower the patient satisfaction. The hypothesis in this study is accepted. The coefficient of determination value is 46.92%. This means that healthcare service quality contributes 46.92% to outpatient patient satisfaction, while the remaining 53.08% is influenced by other factors or variables.

Keywords: Service Quality, Healthcare, Patient Satisfaction, Puskesmas.

**HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN
DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN
DI PUSKESMAS GAMBIRAN**

NENENG APRILIA

Fakultas Psikologi

Universitas Darul 'Ulum Jombang

2025

ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Gambiran. Penelitian ini melibatkan 50 responden. Teknik pengambilan data menggunakan *Incidental random sampling*. Berdasarkan dari hasil analisis uji korelasi *Product Moment* diperoleh nilai koefisien korelasi $r_{xy} = 0,685$ dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 ($p < 0,05$). Hal ini menunjukkan bahwa bahwa terdapat korelasi positif yang signifikan antara kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan, semakin tinggi kualitas pelayanan yang dialami oleh pasien maka semakin tinggi kepuasan pasien, begitu juga sebaliknya semakin rendah kualitas pelayanan kesehatan maka semakin rendah kepuasan pasien. Hipotesis dalam penelitian ini diterima. Nilai koefisien determinasi sebesar 46,92 %. Berarti kualitas pelayanan kesehatan berkontribusi terhadap kepuasan pasien rawat jalan sebesar 46,92 % dan sisanya 53,08 % dipengaruhi oleh faktor atau variabel lain.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kesehatan, Kepuasan Pasien, Puskesmas.