

ABSTRAK

Achmad Farid F, 2015, *Pengaruh Performance Balai Pengobatan Nahdlatul Ulama' (BPNU) Sayyid Abdurrahman Mojoagung Jombang Terhadap Kepuasan Pasien.*

Kata kunci: Pengaruh Performance, Kepuasan Pasien

Skripsi ini adalah hasil penelitian lapangan tentang “**Pengaruh Performance Balai Pengobatan Nahdlatul Ulama' (BPNU) Sayyid Abdurrahman Mojoagung Jombang Terhadap Kepuasan Pasien**”. Penelitian ini bertujuan untuk menjawab pertanyaan apakah *Performance* yang terdiri dari daya tanggap, jaminan, bukti fisik, empati dan kehandalan berpengaruh terhadap kepuasan pasien dan manakah *Performance* yang dominan berpengaruh terhadap kepuasan pasien Balai Pengobatan Nahdlatul Ulama' (BPNU) Sayyid Abdurrahman Mojoagung Jombang

Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan menggunakan analisis data berupa regresi linier ganda. Dalam hal ini peneliti menganalisis tentang pengaruh *Performance* terhadap kepuasan pasien di Balai Pengobatan Nahdlatul Ulama' (BPNU) Sayyid Abdurrahman Mojoagung Jombang. Oleh karena itu peneliti melakukan penyebaran angket/kuesioner, observasi, dan dokumentasi kemudian menganalisisnya melalui penyajian data, dan pembuatan kesimpulan.

Hasil dari penelitian ini menyimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan dari *Performance* yang terdiri dari Daya Tanggap, Jaminan, Bukti Fisik, Empati, dan Kehandalan terhadap tingkat Kepuasan Pasien. Sedangkan *Performance* yang paling dominan berpengaruh adalah Bukti Fisik.

Sejalan dengan kesimpulan diatas, disarankan penelitian ini dapat memberikan masukan sebagai faktor meningkatkan Kepuasan Pasien. Serta disarankan pula di masa akan datang, dalam penerapan *Performance* menjadi pertimbangan agar pemberian pelayanan tersebut sesuai dengan peningkatan kepuasan pasien yang mengalami penurunan.