

ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah dimensi dalam kualitas pelayanan yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di Puskesmas Tagog Apu.

Populasi dalam penelitian ini adalah jumlah pengunjung empat tahun terakhir di Puskesmas Tagog Apu adalah sebagai berikut: tahun 2010: 23711 pengunjung, tahun 2011: 25577 pengunjung, tahun 2012: 30068 pengunjung, tahun 2013: 29279 pengunjung. Sampel yang di ambil 100 orang dengan tingkat *Error tolerance* 10% pada tahun 2013.

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh, kualitas pelayanan Puskesmas Tagog Apu sangat baik dengan rata-rata persentase nilai 81,55%. Kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan Puskesmas Tagog Apu berjalan baik dengan rata-rata persentase 77,958%. perhitungan korelasi dengan nilai 0,715 perhitungan regresi dengan persamaan $Y = 3.933 + 0,820X$.

Kata-kata kunci: kualitas layanan, *tangible* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *emphaty* (kepedulian), kepuasan konsumen.