

## ABSTRAK

Kepuasan pasien adalah tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkan dengan apa yang dirasakan. Dalam penelitian ini, dilakukan analisis kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit Z dengan faktor-faktor yang mempengaruhinya menggunakan metode analisis *Partial Least Square-Structural Equation Modeling* (PLS-SEM). PLS-SEM adalah salah satu pendekatan dari metode analisis *Structural Equation Modeling* yang merupakan teknik analisis multivariat yang digunakan untuk menggambarkan keterkaitan hubungan linear secara simultan antara variabel yang dapat diukur secara langsung (indikator) dengan variabel yang tidak dapat diukur secara langsung (variabel laten). Dalam penelitian ini, kepuasan pasien diukur dari indikatornya dan dipengaruhi oleh faktor reputasi rumah sakit dan dan kualitas layanan. Dari penelitian ini diperoleh model struktural kepuasan pasien rawat inap rumah sakit Z. Dari model yang diperoleh diketahui bahwa variabel kualitas layanan dan variabel reputasi rumah sakit berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan pasien dan berpengaruh positif, hal ini berarti semakin tinggi kualitas layanan dan reputasi rumah sakit maka semakin tinggi pula kepuasan pasien. Model yang terbentuk memiliki nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0.41 yang mengindikasikan bahwa model yang dihasilkan tidak cukup baik.

**Kata Kunci** :Kepuasan Pasien, *Partial Least Square-Structural Equation Modeling* (PLS-SEM), variabel laten, indikator.