

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien pada pelayanan salah satu rumah sakit swasta di kota Padang. Data yang digunakan merupakan data sekunder yang diperoleh dari data hasil survey kepuasan pasien pada pasien unit rawat jalan salah satu rumah sakit swasta di Kota Padang. Pada penelitian ini, tingkat kepuasan pasien menjadi peubah respon yang terdiri dari empat kategori, yaitu tidak puas, cukup puas, puas, dan sangat puas. Sedangkan peubah prediktor terdiri dari tiga faktor sosio-demografi (jenis kelamin, tingkat pendidikan dan jenis asuransi yang digunakan), dan lima peubah yang berasal dari kualitas pelayanan (*SERVQUAL*). Untuk menentukan peubah prediktor yang berpengaruh terhadap peubah respon digunakan metode regresi logistik Bayesian. Selanjutnya metode regresi logistik Bayesian diuji keakuratannya menggunakan estimasi Bootstrap dengan replikasi 10, 25 dan 50 kali. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat dua peubah prediktor yang berpengaruh signifikan terhadap peubah respon, yaitu *responsiveness* dan *assurance* dengan *hit ratio* sebesar 78,52%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa model yang terbentuk sudah layak digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien unit rawat jalan salah satu rumah sakit swasta di Kota Padang.

Kata Kunci : Tingkat kepuasan pasien, *SERVQUAL*, Regresi Logistik Ordinal, Metode Bayesian, Estimasi Bootstrap.