

## ABSTRAK

Apotek rawat jalan merupakan salah satu instalasi bagian penting di Rumah sakit. Strategi untuk memenangkan persaingan dapat dilakukan dengan cara meningkatkan kualitas pelayanan, salah satu indikator yang paling banyak dipakai untuk mengukur kualitas pelayanan adalah tingkat kepuasan pelanggan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan waktu tunggu dengan kepuasan pasien di Apotek Rumah Sakit swasta Karawang, menggunakan metode survei dengan pendekatan *cross sectional*. Kuesioner sebagai instrument yang mencakup lima dimensi *service quality* (*Reliability, Assurance, Tangible, Empathy dan Responsiveness*) dengan skala *Linkert*. Metode analisis yang digunakan yaitu analisis deskriptif dan *chi-square*. Penelitian dilakukan pada salah satu Rumah Sakit swasta di Karawang. ★

Hasil analisis uji *Chi Square* menyatakan bahwa terdapat hubungan yang antara waktu tunggu terhadap kepuasan pasien pada dimensi *Reliability, Tangible* dan *Responsives* sedangkan pada aspek *Assurance* dan *Empathy* tidak terdapat hubungan antara waktu tunggu dengan kepuasan pasien.

**Kata kunci : Kepuasan pelanggan, waktu tunggu , Apotek Rumah Sakit Swasta Karawang**

## ABSTRACT

The outpatient pharmacy is an important part of the installation in the hospital. Strategies to win the competition can be done by improving service quality, one of the most widely used indicators to measure service quality is the level of customer satisfaction

This study aims to determine the relationship between waiting time and patient satisfaction at the Karawang private hospital pharmacy, using a survey method with a cross sectional approach. The questionnaire is an instrument that includes five dimensions of service quality (Reliability, Assurance, Tangible, Empathy and Responsiveness) with a Linkert scale. The analytical method used is descriptive analysis and chi-square analysis. The research was conducted at a private hospital in Karawang.

The results of the Chi Square test analysis state that there is a relationship between waiting time and patient satisfaction in the dimensions of Reliability, Tangible and Responsives, while in the aspects of Assurance and Empathy there is no relationship between waiting time and patient satisfaction.

**Key words: Customer satisfaction, waiting time, Karawang Private Hospital Pharmacy**

