

**PERAN KUALITAS PELAYANAN DALAM MEMEDIASI PENGARUH
PERILAKU *CARING* DAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL PERAWAT
TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI RUANG RAWAT JALAN RUMAH
SAKIT UMUM DAERAH KARANGASEM**

ABSTRAK

Penelitian ini mengungkap peran kualitas pelayanan dalam memediasi pengaruh perilaku caring dan komunikasi interpersonal terhadap kepuasan pasien. Motivasi : latar belakang dari penelitian ini di dasari bahwa peningkatan kualitas pelayanan keperawatan di rumah sakit, merupakan salah satu upaya yang dilakukan untuk memenuhi kepuasan pasien. Ide: Gagasan penting yang muncul adalah untuk menyampaikan pentingnya perilaku caring dan komunikasi interpersonal sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien sehingga berdampak terhadap kepuasan. Data : penelitian ini menggunakan sampel data pasien di ruang rawat jalan Rumah Sakit Umum Daerah Karangasem. Tools: SEM berbasis PLS dengan pendekatan kuantitatif serta skala ukur dari penelitian sebelumnya, diguankan pada penelitian ini. Findings: perilaku caring dan komunikasi interpersonal berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan pasien dan kualitas pelayanan terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien, serta kualitas pelayanan mampu memediasi pada pengaruh tak langsung perilaku caring dan komunikasi interpersonal terhadap kepuasan pasien. Kontribusi: Sumbangan penting yang diberikan dari penelitian ini, kepuasan pasien cenderung ditentukan oleh komunikasi interpersonal perawat, komunikasi interpersonal perawat agar lebih memperhatikan sikap mendukung sehingga perlu mempersiapkan fisik, mental dan materi dalam melakukan komunikasi interpersonal kepada pasien.

Keywords: Perilaku *Caring*, Komunikasi Interpersonal, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien.

**THE ROLE OF SERVICE QUALITY IN MEDIATION THE EFFECT
OF NURSE'S CARING BEHAVIOR AND INTERPERSONAL
COMMUNICATION ON PATIENT SATISFACTION IN THE
OUTSTANDING ROOM OF THE KARANGASEM
REGIONAL GENERAL HOSPITAL**

ABSTRACT

This study reveals the role of service quality in mediating the effect of caring behavior and interpersonal communication on patient satisfaction. Motivation: the background of this research is that improving the quality of nursing services in hospitals is one of the efforts made to meet patient satisfaction. Idea: An important idea that arises is to convey the importance of caring behavior and interpersonal communication so that it can improve the quality of services provided to patients so that it has an impact on satisfaction. Data: this study used a sample of patient data in the outpatient room of the Karangasem Regional General Hospital. Tools: PLS-based SEM with a quantitative approach and a measuring scale from previous studies is used in this study. Findings: caring behavior and interpersonal communication have a positive and significant effect on service quality and patient satisfaction and service quality is proven to have a positive and significant effect on patient satisfaction, and service quality is able to mediate the indirect effect of caring behavior and interpersonal communication on patient satisfaction. Contribution: An important contribution given from this research, patient satisfaction tends to be determined by nurse interpersonal communication, nurse interpersonal communication to pay more attention to supportive attitude so it is necessary to prepare physically, mentally and materially in interpersonal communication to patients.

Keywords: Caring Behavior, Interpersonal Communication, Service Quality, Patient Satisfaction.