

ABSTRAK

Latar Belakang: *Kepuasan pasien merupakan indikator krusial dalam evaluasi kualitas layanan kesehatan, termasuk pada klinik kecantikan yang kini semakin diminati. Kualitas pelayanan sering diukur menggunakan model SERVQUAL yang mencakup lima dimensi: Keandalan (Reliability), Ketanggapan (Responsiveness), Jaminan (Assurance), Empati (Empathy), dan Bukti Fisik (Tangibles). Klinik Kecantikan Tsuraya Beauty Care di Jombang, dengan rata-rata 180 pasien per bulan, perlu mengevaluasi faktor-faktor ini untuk menjaga loyalitas pasien.*

Tujuan: *Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien di Klinik Kecantikan Tsuraya Beauty Care, Jombang.*

Metode: Jenis penelitian ini adalah observasional analitik dengan desain cross sectional. Penelitian dilaksanakan pada bulan September hingga Oktober 2025. Populasi adalah pasien Klinik Kecantikan Tsuraya Beauty Care, dengan sampel sebanyak 123 responden yang dipilih menggunakan teknik simple random sampling berdasarkan rumus Lemeshow. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner dan dianalisis menggunakan uji korelasi Spearman Rank.

Hasil: Penelitian menunjukkan bahwa mayoritas responden merasa puas dengan pelayanan. Uji korelasi Spearman Rank menunjukkan hubungan positif yang signifikan ($p < 0,001$) pada seluruh dimensi kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien. Kekuatan korelasi berturut-turut adalah: Empati ($\rho=0,863$), Jaminan ($\rho=0,817$), Keandalan ($\rho=0,808$), Ketanggapan ($\rho=0,799$), dan Bukti Fisik ($\rho=0,776$).

Kesimpulan: Terdapat hubungan yang signifikan dan kuat antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien. Dimensi Empati memiliki hubungan paling kuat, diikuti oleh Jaminan dan Keandalan. Peningkatan pada aspek-aspek ini sangat penting untuk meningkatkan kepuasan pasien.

Kata kunci: *Kepuasan Pasien, Kualitas Pelayanan, SERVQUAL, Klinik Kecantikan*