

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran *Organizational Citizenship Behavior* (OCB), pelayanan prima dan kepuasan pasien. Serta pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dan pelayanan prima terhadap kepuasan pasien pada Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung. Jenis penelitian ini adalah deskriptif verifikatif dengan menggunakan metode penelitian *cross sectional*. Populasi pada penelitian ini adalah pasien rawat inap pada Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung, sedangkan jumlah sampel yang diteliti adalah 274 orang, dengan teknik *propotional stratified random sampling*. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah kuisisioner, wawancara, observasi dan dokumentasi terhadap responden penelitian yang melibatkan pasien rawat inap. Metode analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif dengan tabulasi data untuk menjawab identifikasi masalah deskriptif dan analisis regresi berganda untuk menguji hipotesis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dan pelayanan prima secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Sedangkan secara parsial dari *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) berpengaruh signifikan dengan arah positif serta pelayanan prima berpengaruh signifikan dengan arah positif terhadap kepuasan pasien.

Kata Kunci: *Organizational Citizenship Behavior* (OCB), Pelayanan Prima, Kepuasan Pasien.

## **ABSTRACT**

*This research aims to know the description of the Organizational Citizenship Behavior (OCB), excellent service and patient satisfaction. As well as the influence of Organizational Citizenship Behavior (OCB) and excellent service towards the satisfaction of patients at the Muhammadiyah Hospital in Bandung. This type of research is descriptive verification using cross sectional study. The population in this research were the inpatients at the Muhammadiyah Hospital Bandung, while the number of samples examined were 274 people, with propotional stratified random sampling technique. Data collection techniques used are questionnaire, interview, observation and documentation of the respondents research involving patient hospitalization. Analysis of the method used is descriptive analysis with tabulated data to answer descriptive problem identification and multiple regression analysis to test the hypothesis. Results of the study showed that Organizational Citizenship Behavior (OCB) and excellent service simultaneously effect significantly to patient satisfaction. While partially from Organizational Citizenship Behavior (OCB) effect significantly positive direction with excellent service as well as significant effect with positive direction towards satisfaction of the patient.*

*Keywords: Organizational Citizenship Behavior (OCB), Excellent Service, Patient Satisfaction.*