

## ABSTRAK

**Latar Belakang :** Pada era globalisasi, pelayanan prima merupakan elemen utama di rumah sakit dan unit kesehatan. Kepuasan pasien adalah indikator pertama yang diterapkan rumah sakit untuk mengukur mutu pelayanan kesehatan. Dalam perawatan pasien berpusat pada keluarga, pasien dan keluarga menentukan bagaimana mereka akan berpartisipasi dalam perawatan dan pengambilan keputusan. **Tujuan :** Untuk mengetahui “Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Family Center Care (FCC) Berdasarkan *Importance Performance Analysis* (IPA) Dan *Customer Satisfaction Index* (CSI) Di Ruang Kutilang RSAU Dr. Salamun Bandung”. **Metode :** Deskriptif dengan desain *cross sectional*. Penelitian ini dilaksanakan 27 juni 2019 sampai 31 juni 2019, dengan sampel sebanyak 30 responden yang sesuai dengan kriteria inklusi. Data dikumpulkan dengan cara membagikan kuisisioner. Data diolah secara univariat, *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI). **Hasil :** hasil penelitian ini didapatkan 5 dimensi pelayanan keperawatan terhadap FCC paling banyak adalah kategori sangat puas yaitu dimensi *reliability* (94,27%), *assurance* (94,85%), *tangible* (93,52%), *empathy* (96,22%), dan *responsiveness* (94,27%) **Kesimpulan :** kepuasan pasien terhadap pelayanan family center care (FCC) berdasarkan (IPA) dan (CSI) di ruang kutilang RSAU Dr.salamun Bandung cukup baik.

**Kata kunci :** Kepuasan Pasien, Family Center Care (FCC), (IPA), *Customer Satisfaction Index* (CSI)