

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, harga, dan fasilitas terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit Jati Sampurna. Objek penelitian ini adalah Rumah Sakit Jati Sampurna yang berlokasi di Kota Bekasi. Penelitian ini menggunakan data primer dan analisis data pada penelitian ini menggunakan SPSS versi 22. Teknik pengujian data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi analisis masing-masing variabel bebas dan variabel terikat, statistik deskriptif, uji asumsi klasik, analisis regresi linier berganda, dan uji hipotesis yang bertujuan untuk menguji dan membuktikan hipotesis penelitian. Hasil analisis menunjukkan bahwa secara parsial dan simultan variabel kualitas pelayanan, harga, dan fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit Jati Sampurna Kota Bekasi. Hal ini dibuktikan dari hasil uji simultan (uji F) dan hasil uji parsial (uji t) yang menunjukkan nilai signifikan dari tiga variabel bebas yang mendukung hipotesis. Oleh karena itu, hasil uji dari penelitian ini menyatakan bahwa terdapat pengaruh secara simultan antara variabel kualitas pelayanan, harga, dan fasilitas terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit Jati Sampurna Kota Bekasi.

Kata Kunci: Kualitas pelayanan, Harga, Fasilitas, dan Kepuasan Pasien



ABSTRACT

The purpose of this study is to determine the effect of service quality, price, and facilities to patient satisfaction Jati Sampurna Hospital. The object of this research is Jati Sampurna Hospital, based in Bekasi. This study use primary data. Analysis of the data in this study using SPSS version 22. Data testing technique in this study includes the analysis of from each independent and dependent variables, descriptive statistics, classical assumption test, multiple linear regression analysis, and hypothesis testing intended to examine and prove the research hypothesis. Results of the analysis showed that partially and simultaneously, service quality, price, and facilities influenced on the patient's satisfaction at Jati Sampurna Hospital, Bekasi. Therefore, the results of this study stated that there is a simultaneous influence between service quality, price, and facilities on the patient's satisfaction Jati Sampurna Hospital, Bekasi.

Keywords: service quality, price, facilities and Patient Satisfaction

