

ABSTRACT

The services sector, especially health services experienced significant growth and has good prospects. This condition makes the competition become more progressively tight. Every hospital should be able to use a variety of ways in order to attract patients through the quality of service. Society tends to demand fast and better healthcare service. Many hospital are aware of it, so they have to achieve that customer satisfaction in a variety of strategies to retain customers. This study aimed to analyze the influence of service quality, price and maternity facilities to the decisions of patients do maternity. This research was conducted at the Hospital of Sari Asih Ciledug. The population in this study were patients who maternity at Hospital Sari Asih Ciledug. The samples used in this study as many as 220 people. Data was collected through questionnaire by purposive sampling technique. The data analysis technique used is Structural Equation Modeling (SEM) in order to determine the effect of variable price, Quality of Service and maternity facilities to the patient's decision to maternity in Sari Asih Hospital Ciledug. The analysis showed that variable price have a significant influence on the decision of labor, Variable quality of service has no significant effect and variable delivery facility has no significant effect on the variable labor decisions

Keywords: Price, quality of service, maternity facilities, maternity decision



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

ABSTRAK

Sektor jasa terutama jasa kesehatan mengalami perkembangan yang sangat signifikan dan memiliki prospek yang bagus. Kondisi ini membuat persaingan menjadi semakin ketat. Setiap rumah sakit harus mampu menggunakan berbagai cara agar dapat menarik pasien melalui kualitas pelayanannya. Masyarakat cenderung menuntut pelayanan kesehatan yang lebih baik dan cepat. Banyak rumah sakit yang menyadari hal tersebut, sehingga mereka harus dapat mewujudkan kepuasan pasien dalam berbagai strategi agar dapat mempertahankan pasien. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, harga dan fasilitas persalinan terhadap keputusan pasien melakukan persalinan. Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Rumah Sakit Sari Asih Ciledug. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien yang melakukan persalinan di Rumah Sakit Rumah Sakit Sari Asih Ciledug. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 220 orang. Pengumpulan data dilakukan dengan kuesioner dengan tehnik Purposive Sampling. Teknik analisis data yang digunakan adalah Structural Equation Modeling (SEM) dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh variabel harga, Kualitas Pelayanan dan fasilitas persalinan terhadap keputusan pasien melakukan persalinan di Rumah Sakit Sari Asih Ciledug. Hasil analisis menunjukkan bahwa variabel harga mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap keputusan persalinan, Variabel kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang tidak signifikan, variabel fasilitas Persalinan mempunyai pengaruh yang tidak signifikan terhadap variabel keputusan persalinan

Kata kunci : Tarif, Kualitas pelayanan, fasilitas Persalinan, Keputusan persalinan

UNIVERSITAS
MERCU BUANA