ABSTRAK

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Rumah Sakit Terhadap Kepuasan Pelanggan Rawat Inap Rumah Sakit Umum Dharmasraya

Oleh :

Dale Abdillah

14101155310434

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Rumah Sakit Terhadap Kepuasan Pelanggan Rawat Inap Rumah Sakit Umum Dharmasraya. Metode pengumpulan data melalui survei dan mengedarkan kuisioner, dengan sampel 75 responden Pelanggan Rawat Inap Rumah Sakit Umum Dharmasraya. Metode analisis yang digunakan adalah analisis regresi.

Hasil penelitian yang didapatkan berdasarkan Uji Parsial (Uji t) diperoleh : (a) terdapat pengaruh yang signifikan antara Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan, dibuktikan dengan tingkat signifikan (0,000<0,05). (b) Terdapat pengaruh yang signifikan antara Citra Rumah Sakit terhadap Kepuasan Pelanggan, dibuktikan dengan tingkat siginifikan (0,004 < 0,05). Kemudian berdasarkan uji hipotesis secara simultan (Uji F) dapat diketahui tingkat siginifikan (0,000 < 0,05). Maka penulis berkesimpulan bahwa Kualitas Pelayanan dan Citra Rumah Sakit secara simultan dan parsial berpengaruh terhadap Meningkatkan Kepuasan Pelanggan. Dan berdasarkan uji koefisien Determinasi (R2) nilainya adalah 0,488. Hal ini menunjukkan bahwa besarnya persentase kontribusi variabel Kualitas Pelayanan dan Citra Rumah Sakit, secara simultan dan parsial terhadap Meningkatkan Kepuasan Pelanggan adalah sebesar sebesar 48,4% sedangkan 51,1% dipengaruhi oleh variable lain diluar penelitian ini.

Akhirnya penulis menyarankan kepada Rumah Sakit Umum Dharmasraya untuk dapat memperhatikan Kualitas Pelayanann Dan Citra Rumah Sakit karena terbukti memberikan pengaruh yang besar terhadap Kepuasan Pelanggan tanpa mengabaikan variabel lain yang tidak diteliti.

Kata kunci : *Kualitas Pelayanan, Citra Rumah Sakit, Kepuasan Pelanggan*