

Pengaruh Harga, Lokasi dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang

HIMATUL AULIANNISA

(Pembimbing : Ida Farida, SE, MM)

Manajemen - S1, FEB, Universitas Dian Nuswantoro

www.dinus.ac.id

Email : 211201303092@mhs.dinus.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Harga, Lokasi dan kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pasien. Metode pengambilan sampel adalah Purposive sampling. Sampel pada penelitian ini berjumlah 100 pasien yang pernah merasakan rawat inap di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang. Data yang didapat yaitu dari penyebaran kuisisioner yang diberikan kepada para pasien yang pernah merasakan rawat inap di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang dengan menggunakan alat analisis regresi linear berganda, model persamaan tersebut diolah dengan menggunakan aplikasi SPSS 20. Berdasarkan hasil uji hipotesis dari uji F menunjukkan bahwa semua variabel independen yaitu Harga, Lokasi dan Kualitas Layanan secara bersama-sama mempengaruhi kepuasan pasien secara positif dan signifikan.

Kata Kunci : Harga, Lokasi, Kualitas Layanan, Kepuasan Pasien

The Influence of Price, Location and Service Quality on Patient Satisfaction of Sultan Agung Islamic Hospital Semarang

HIMATUL AULIANNISA

(Lecturer : Ida Farida, SE, MM)

Bachelor of Management - S1, Faculty of Economy & Business, DINUS University

www.dinus.ac.id

Email : 211201303092@mhs.dinus.ac.id

ABSTRACT

This study aims to know how much the influence of price, location and services quality on patients satisfaction. The sampling method is purposive sampling. The samples in this study as many as 100 patients who ever feel the inpatient in Sultan Agung Islamic Hospital Semarang. The data obtained who from questionnaires given to patients who ever feel inpatient in Sultan Agung Islamic Hospital Semarang by using multiple linear regression analysis, the equation models were processed by using SPSS application 20. Based on hypothesis test result of F test shows that all independent variables are price, location and service quality simultaneously of influence on patient satisfaction positively and significantly

Keyword : Price, Location, Service Quality, Patient Satisfaction