

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh tingkat hunian yang dialami Rumah Sakit Bhakti Wira Tamtama pada tahun 2012 yang masih dibawah angka ideal sebagaimana yang dinyatakan oleh Departemen Kesehatan. Hal ini mengindikasikan bahwa keputusan berobat di rumah sakit Bhakti Wira Tamtama Semarang menurun maupun ketidakpuasan pasien dalam berobat di rumah sakit ini. Dengan melihat permasalahan yang ada maka penelitian ini diarahkan untuk menganalisis bagaimana menciptakan kepuasan pasien dengan didukung peningkatan keputusan pembelian yang dipengaruhi oleh kualitas dokter, biaya pengobatan (harga), dan fasilitas.

Populasi dalam penelitian ini adalah responden yang sedang berobat di rumah sakit Bhakti Wira Tamtama Semarang. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 100 responden. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Uji Sobel, Regresi Berganda dimana sebelumnya dilakukan uji validitas, reliabilitas, dan asumsi klasik.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas dokter memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan berobat, biaya pengobatan (harga) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan berobat, fasilitas memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan berobat, keputusan berobat memiliki hasil positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rumah sakit Bhakti Wira Tamtama Semarang. Dan dari hasil penelitian ini juga diketahui bahwa variabel Keputusan Berobat berpengaruh dalam memediasi antara variabel Kualitas Dokter, Biaya Pengobatan (Harga), Fasilitas dengan variabel Kepuasan Pasien.

Kata kunci : Kualitas Dokter, Biaya pengobatan (Harga), Fasilitas, Keputusan Berobat, Kepuasan pasien