

ABSTRAKSI

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 terhadap kepuasan pasien rawat jalan. Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Kariadi Semarang. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat jalan Rumah Sakit Kariadi Semarang. Jumlah sample yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 100 orang. Pengumpulan data dilakukan dengan kuesioner dengan tehnik Purposive Sampling. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda untuk mengetahui pengaruh variabel kualitas pelayanan, harga dan fasilitas terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Kariadi Semarang.

Hasil analisis menunjukkan bahwa antara variabel kualitas pelayanan, harga dan fasilitas mempunyai pengaruh yang positif signifikan terhadap variabel kepuasan konsumen, baik secara individu maupun bersama. Besarnya Adjusted R Square adalah 0,836. Hal ini berarti bahwa 83,6% variasi kepuasan konsumen dapat dijelaskan oleh ketiga variabel bebas kualitas pelayanan, harga, dan fasilitas. Sedangkan sisanya dijelaskan oleh variabel-variabel lain di luar penelitian ini.

Kata kunci : Kualitas pelayanan, harga, fasilitas, kepuasan pasien