## **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis 5 hipotesis : 1. Pengaruh wujud fisik terhadap kepuasan konsumen, 2. pengaruh kehandalan terhadap kepuasan konsumen, 3. pengaruh daya tanggap terhadap kepuasan konsumen, 4. pengaruh jaminan dan kepastian terhadap kepuasan konsumen, 5. pengaruh empati terhadap kepuasan konsumen.

Penelitian ini dilakukan dengan teknik pengambilan sampel secara random dengan pertimbangan bahwa populasi yang ada sangat besar jumlahnya, sehingga tidak memungkinkan untuk meneliti seluruh populasi yang ada, sehingga dibentuk sebuah perwakilan populasi. Sample dalam penelitian ini merupakan sebagian dari keseluruhan masyarakat kota Semarang yang menggunakan jasa RS. St.Elisabeth.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kelima hipotesis dapat diterima. Hasil ini adalah terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara Wujud fisik RS. St.Elisabeth, Kehandalan RS. St.Elisabeth dalam menangani konsumen, Daya Tanggap RS. St.Elisabeth, Jaminan dan kepastian yang diberikan RS. St.Elisabeth dan Empati terhadap kepuasan konsumen. Hal ini dibuktikan dengan uji F dimana nilai signifikansinya 0,000. Koefisien determinasi pada Kepuasan konsumen yang ditunjukkan oleh *Adjusted R Square* adalah 0,716 yang berarti bahwa Kepuasan konsumen 71,6% dipengaruhi oleh variable wujud fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati. Sedangkan 28,4% nya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti oleh peneliti.

Kata kunci : kepuasan konsumen, wujud fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati.