

Sri Ajeng Yanisha, 13311018, **Pengaruh Persepsi Atas Fasilitas, Harga, Kepercayaan, dan Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Unit Rawat Inap Rumah Sakit Semen Gresik**, Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Gresik, Oktober, 2017.

ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar **Pengaruh Persepsi Atas Fasilitas, Harga, Kepercayaan, dan Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Unit Rawat Inap Rumah Sakit Semen Gresik**. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah para pasien rawat inap Rumah Sakit Semen Gresik dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden dengan menggunakan teknik Non-Probability Sampling dengan pendekatan Accidental Sampling, yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, apabila orang yang ditemui tersebut dipandang cocok sebagai sumber data. Berdasarkan hasil penelitian ditemukan persamaan regresi sebagai berikut: $Y = 2,393 + 0,333X_1 + 0,096X_2 + 0,011X_3 + 0,385X_4$. Berdasarkan analisis data statistik, indikator-indikator dalam penelitian ini bersifat valid dan reliabel. Pada pengujian asumsi klasik, model regresi bebas multikolonieritas, tidak terjadi heteroskedastisitas dan normalitas terpenuhi. Variabel yang paling berpengaruh adalah variabel kualitas pelayanan dengan koefisien regresi sebesar 0,385, sedangkan variabel yang paling kecil mempengaruhi adalah variabel 0,011. Pengujian hipotesis menggunakan uji t yang menunjukkan bahwa keempat variabel independen yaitu fasilitas (X1), harga (X2), kepercayaan (X3), dan kualitas pelayanan (X4) yang diteliti terbukti secara signifikan mempengaruhi variabel dependen yaitu kepuasan pasien (Y). Kemudian melalui uji F dapat diketahui bahwa variabel fasilitas, harga, kepercayaan, dan kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

Kata Kunci ; Fasilitas, Harga, Kepercayaan, dan Kualitas Pelayanan.

Sri Ajeng Yanisha, 13311018, *Influence Perception Of The Facility, Price, Trust and Quality Of Health Services On Patient Satisfication In Hospital Inpatient Unit Cement Gresik*, Management, Factualty Of Economics And Business, Muhammadiyah University Of Gresik, Oktober, 2017.

ABSTRACT

This study aims to determine how much Influence Perception Of The Facility, Price, Trust and Quality Of Health Services On Patient Satisfication In Hospital Inpatient Unit Semen Gresik. The population used in this study were inpatients of cement hospital Gresik with a sample size of 100 respondents by using Non-Probability Sampling with Accidental Sampling, the sample determination technique by chance, if the person encountered is deemed suitable as a data source. Based on the result showed obtained by regression equation as follows : $Y = 2,393 + 0,333X_1 + 0,096X_2 + 0,011X_3 + 0,385X_4$. Based on the statistic data analysis, the indicators in this research is valid and the variable is reliable. In the classical testing assumption, the regression model is free multicollinearity, the heteroscedasticity does not occur, and the fulfilled normality. The most influential variable is variable service quality with a regression coefficient of 0,385, while the variable is variable trust with a regression coefficient of 0,011. Hypothesis testing using t tests showing that the four independent variables are facility (X1), price (X2), trust (X3) and services quality (X4) which improved significantly affect the dependent variable is the patient satisfaction (Y). Then through the F test can be seen that the variable facility, price, trust, and services quality jointly influence on patient satisfaction.

Keywords: facility, Price, Trust, and Services Quality