

Dwi Retno Ayu, **Pengaruh Kualitas Layanan, Fasilitas dan Harga Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Rsud Umar Mas'ud Sangkapura Bawean Gresik.** Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Gresik, Mei, 2019.

ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan, fasilitas dan harga terhadap kepuasan pasien rawat ini di RSUD Umar Mas'ud Sangkapura Bawean Gresik. Populasi dalam penelitian ini sebanyak 196 pasien dan sampel dalam penelitian ini sebanyak 66 pasien, Jenis data yang digunakan adalah data primer, Pengujian dilakukan dengan tehnik analisis regresi linier berganda, Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel Kualitas Layanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien dengan t hitung $>$ t tabel ($2,250 > 1,999$). Fasilitas berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien dengan t hitung $>$ t tabel ($4,340 > 1,999$). Dan Harga berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien dengan t hitung $>$ t tabel ($6,920 > 1,999$).

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

Dwi Retno Ayu, *The Effect of Service Quality, Facilities, and Cost on the Inpatients' Satisfaction of Umar Mas'ud Hospital in Sangkapura Bawean, Gresik*. Faculty of Economics and Business, University of Muhammadiyah Gresik, May 2019.

ABSTRACT

This study aimed to determine the effect of service quality, facilities, and cost on the inpatients' satisfaction of Umar Mas'ud Hospital in Sangkapura Bawean, Gresik. The population in this study were 196 patients and the sample was 66 of it. The type of data used was primary data. In addition, the tests were done by using multiple linear regression analysis techniques. The results of this study indicates that the Service Quality variables influenced Patients' Satisfaction with t count $>$ t table (2,250 $>$ 1,999). Moreover, the Facilities also have a significant effect on Patients' Satisfaction with t count $>$ t table (4,340 $>$ 1,999). Furthermore, the most significant effect on Patients' Satisfaction is the Cost which has t count $>$ t table (6,920 $>$ 1,999).

Keywords: Service Quality, Facilities, Cost, Patients' Satisfaction