

INTISARI

Seiring dengan semakin meningkatnya kesadaran akan pentingnya kesehatan bagi masyarakat, serta pesatnya perkembangan teknologi kedokteran, hal ini menjadi tuntutan terhadap pelayanan kesehatan yang berkualitas agar dapat memenuhi kebutuhan dasar masyarakat. Dalam pembangunan kesehatan di bidang pelayanan yang langsung seperti rumah sakit, yang bertujuan untuk meningkatkan mutu, cakupan dan efisiensi pelaksanaan rujukan medis dan rujukan kesehatan secara terpadu serta meningkatkan dan memantapkan manajemen pelayanan kesehatan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan, harga, fasilitas terhadap kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit Bedah Surabaya, serta untuk mengetahui manakah dari variabel kualitas layanan, harga dan fasilitas yang berpengaruh dominan terhadap kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit Bedah Surabaya.

Populasi dalam penelitian ini adalah semua pasien rawat inap yang sudah menjalani rawat inap minimal 2×24 jam (2 hari), pasien dalam proses penyembuhan, dapat berkomunikasi dengan baik, sudah diperbolehkan pulang, pasien menempati semua kelas perawatan di Rumah Sakit Bedah Surabaya. Penentuan sampel menggunakan *Non Probability Sampling*, Teknik analisis data adalah analisis regresi linier berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa semua variabel bebas yang terdiri dari kualitas layanan, harga dan fasilitas masing-masing berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan, sedangkan variabel fasilitas berpengaruh dominan terhadap kepuasan pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Bedah Surabaya adalah terbukti kebenarannya. Hasil Penelitian ini mendukung pernyataan Kotler & Keller (2006), Raharjani (2005), Yazid (2005:85), Hartanto (2005:501) yang menyatakan apabila suatu perusahaan jasa mempunyai fasilitas yang memadai sehingga dapat memudahkan konsumen dalam menggunakan jasanya dan membuat nyaman konsumen dalam menggunakan jasanya tersebut maka akan dapat mempengaruhi konsumen dalam melakukan pembelian jasa.

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

ABSTRACT

A long with the enhancement of the awareness of the importance of health for the society, also tight competition in the development of medical technology, it has become a demand to the qualified health service in order to fulfilled the basic needs of the society. The development of medical in the direct health service such as hospital which is meant to increase quality, scope, and efficiency of the implementation of medical reference and the integrated health reference and to increase and to improve the management of medical service. This research is meant to find out the influence of service quality, price, facility to the inpatient satisfaction at Rumah Sakit Bedah Surabaya, and to find out which one is the variables of service quality, price and facility which have dominant influence to the inpatient satisfaction at Rumah Sakit Bedah Surabaya.

The population of this research is all inpatients which have ever done the treatment minimal 2×24 hours (2 days), the patient is in the process of healing, able to communicate well, patients who are allowed to return home, patients who have ever occupied in every class of medical treatment at Rumah Sakit Bedah Surabaya. The determination of samples uses Non Probability Sampling; the data analysis technique has been done by using multiple linear regressions.

The result of this research shows that all independent variables which consist of service quality, price, and facility each of them has significant influence partially to the satisfaction. Meanwhile, facility variable has dominant influence to the inpatient satisfaction at Rumah Sakit Bedah Surabaya, its truth has been proven. The result of this research supports by the statement of Kotler & Keller (2006), Raharjani (2005), Yazid (2005:85), Hartanto (2005:501) which states that if a service company has a proper facility it will make its customers easy to use the service and make their customer comfortable in using their services so that it will influence the customers in conducting the purchasing of services.

Keywords: *Service Quality, Price, Facility, Customers Satisfaction.*