

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN FASILITAS  
TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP RSUD PASIRIAN  
KABUPATEN LUMAJANG**

**SKRIPSI**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk  
memperoleh gelar Sarjana Ekonomi  
Program Studi Manajemen



**Riska Dwi Agustin**

**NIM: 214121916**

**PROGRAM SARJANA STRATA I  
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI  
WIDYA GAMA LUMAJANG  
2018**

# **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RSUD PASIRIAN KABUPATEN LUMAJANG**

## **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, harga dan fasilitas secara parsial dan simultan terhadap kepuasan pasien. Dengan kualitas produk, pelayanan dan harga sebagai variabel independen dan kepuasan pasien sebagai variabel dependen. Jenis penelitian yang digunakan adalah eksplanatori, populasi dalam penelitian ini adalah pasien yang pernah berobat di RSUD pasirian dengan sampel berjumlah 40 orang. Analisis data yang digunakan adalah Regresi linier berganda, uji instrument dan uji asumsi klasik. Hasil penelitian kualitas pelayanan memiliki nilai t hitung 2,164 ( sig. 0,037 < 0,05) harga memiliki nilai t hitung 1,310 ( sig. 0,199 > 0,05) fasilitas memiliki nilai t hitung 2,235 ( sig. 0,032 < 0,05) yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, sedangkan harga secara parsial berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Serta secara simultan kualitas pelayanan, harga dan fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Dibuktikan dengan besar F hitung sebesar 3,054 dengan nilai sig. F (0,041 < 0,05).

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan, Harga, Fasilitas dan Kepuasan pasien.

***THE EFFECT OFF SERVICE QUALITY, PRICE AND AMENITIES TO  
PATIENT SATISFACTION IN RSUD PASIRIAN KABUPATEN LUMAJANG***

***ABSTRACT***

*The purpose of this research is to examine effect of service of quality, price and amenities partially and simultaneously to the patient satisfaction. Service of quality, price and amenities as independen variabel and patient satisfaction as dependen variabel. Types of this research is explanatory research, population on this research is the patients who have had treatment in RSUD pasirian with the sample is forty people. Data analysis that used is multiple linear regression, instrument test and classic assumption test.*

*The result of research service of quality have t value 2,164 ( sig. 0,037 < 0,05) price have t value 1,310 ( sig. 0,199 > 0,05) and amenities have t value 2,235 ( sig. 0,032 < 0,05) Showed that service of quality and amenities partially significant effect on the patient satisfaction, while price partially not significant effect on the patient satisfaction. And simultaneously service quality, price and amenities take significant effect on patient satisfaction. This is Evidence by F 3,054 (sig. 0,041 < 0,05).*

***Keywords*** : *Service of quality, price and amenities and patient satisfaction.*