

ABSTRAK

AHMAD FAIRU ZABADI. *Pengaruh Penetapan Harga, Citra Merek, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Umum Rawat Jalan RS Awal Bros Tangerang.* (dibimbing oleh Endang Ruswanti).

RS Awal Bros Tangerang mengalami penurunan jumlah pasien rawat inap yang signifikan dibandingkan tahun sebelumnya. Hal ini disebabkan banyaknya pasien umum rawat inap RS Awal Bros Tangerang yang beralih ke kompetitor sebagai akibat ketidakpuasan terhadap pelayanan RS Awal Bros Tangerang. Untuk menganalisis masalah tersebut, maka dianalisa pengaruh penetapan harga, citra merek, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien umum rawat inap RS Awal Bros Tangerang dan pesaingnya, yaitu RS Mayapada dan RS Usada Insani. Tujuannya adalah untuk menganalisis faktor yang mempengaruhi dan faktor yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan pasien umum rawat inap RS Awal Bros Tangerang.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linier berganda. Populasi penelitian ini adalah seluruh pasien umum rawat inap RS Awal Bros Tangerang yang melakukan transaksi selama bulan Juli-Agustus 2013. Sampel penelitian ini adalah pasien umum rawat inap RS Awal Bros Tangerang yang pernah menjadi pasien rawat inap di RS Mayapada dan RS Usada Insani. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode *hair* dengan hasil berjumlah 140 responden.

Hasil penelitian menunjukkan citra merek dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien, dan penetapan harga tidak signifikan berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan merupakan variabel paling dominan mempengaruhi kepuasan pasien dengan Beta Coefficient 0.521 dan diikuti dengan citra merek dengan Beta Coefficient 0.163. Kemudian hasil perbandingan Penetapan Harga, Citra Merek, Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan Pasien RS Awal Bros Tangerang lebih tinggi dibandingkan RS Mayapada dan RS Usada Insani.

Dari hasil penelitian disarankan RS Awal Bros Tangerang tidak perlu menurunkan harga untuk meningkatkan kepuasan pasien namun RS Awal Bros Tangerang perlu menjaga citra merek yang bagus dengan program humas. Selain itu, RS Awal Bros Tangerang sudah melakukan yang tepat dengan cara terus-menerus memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanannya sehingga diharapkan dapat mempertahankan atau meningkatkan dimensi tersebut.

ABSTRACT

AHMAD FAIRU ZABADI. *The Influence of pricing, Brand Image, and Quality of Service to General Patient Satisfaction Awal Bros Hospital Tangerang* (guided by Endang Ruswanti).

Awal Bros Hospital Tangerang has decreased the number of patients significantly compared to previous years. This happens because lots of patients are moving to competitors due to dissatisfaction with Awal Bros Hospital Tangerang service. To analyze that case, we analyze the influence of pricing, brand image, and quality of service to general patient satisfaction Awal Bros Hospital Tangerang and its competitors, namely Mayapada Hospital and Usada Insani Hospital. This study aims to analyze influence and most dominant variable effect on general patient satisfaction Awal Bros Hospital Tangerang.

The method used in this study is multiple linear regression. The population is all general patients of Awal Bros Hospital Tangerang who transactions during July-August 2013. The sample is general patient of Awal Bros Hospital Tangerang who had been inpatients in Mayapada Hospital and Usada Insani Hospital. Sampling technique using *hair* with results totaling 140 respondents.

The results showed brand image and service quality has a significant impact on patient satisfaction, but pricing does not significantly affect patient satisfaction. The results showed that service quality is the most dominant variables affecting patient satisfaction with Beta Coefficient 0.521 and followed by brand image with Beta Coefficient 0.163. Then the comparison results of Pricing, Brand Image, Service Quality, and Patient Satisfaction Awal Bros Hospital Tangerang higher than Mayapada Hospital and Usada Insani Hospital.

From the results of the study suggested Awal Bros Hospital Tangerang should not to decrease prices to increase patient satisfaction but Awal Bros Hospital Tangerang should to maintain a good brand image with the public relations program. Then, Awal Bros Hospital Tangerang have done right to constantly improve and enhance the quality of service that is expected can maintain or increase the dimensions.