

ABSTRAKSI

APRIAN LESMANA, (2007-11-028) *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap Krakatau Medika Hospital (Cilegon)* Dibimbing oleh Suryari Purnama.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tanggapan penelitian pasien terhadap kualitas pelayanan Krakatau Medika Hospital. Adapun yang menjadi objek penelitian ini adalah pasien rawat inap yang sudah dirawat selama lebih dari 3 hari dan sudah berusia diatas 17 tahun didapat dengan metode *Purposive Sampling*, Metode yang digunakan adalah dengan metode korelasi linear berganda dan regresi linear berganda, dengan menggunakan lima demensi operasional kualitas pelayanan.

Hasil dari uji t dengan taraf signifikan sebesar 0,05 dan nilai yang didapat adalah nilai t hitung sebesar 3,361, jika dibandingkan dengan nilai t tabel dengan dk = $(100 - 5 = 95)$ sebesar 1,980 sehingga terlihat hasilnya bahwa t hitung > dari pada t tabel, maka terdapat hubungan signifikan antara variabel kualitas pelayanan yang diberikan terhadap kepuasan pasien rawat inap krakatau medika hospital.

Hasil kualitas pelayana terhadap kepuasan pasien dengan uji regresi linear berganda uji t, terlihat pada kolom sig nilai emphaty $0,001 < 0,05$, pada kolom realibility $0,000 < 0,05$, pada kolom assurance $0,000 < 0,005$ dan pada kolom responsiveness $0,001 < 0,05$, secara sendiri-sendiri terdapat pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen. Dimana dari empat demensi operasional terdapat Interpretasi dari uji F didapat hasil nilai sif F adalah $0,000 < 0,05$ maka secara bersama-sama variabel kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan pasien.