

ABSTRAK

Nicola Kusumo

Skripsi

Faktor-Faktor yang Dipertimbangkan Konsumen Dalam memilih Rumah Sakit Mata Undaan Surabaya

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis pengaruh dari kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen pada RS Mata Undaan Surabaya. Dalam penelitian ini terdapat dua variable independent yaitu kualitas layanan, persepsi harga, dan variable dependen yaitu kepuasan konsumen. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 125 dengan menggunakan Teknik pengambilan sampel *non-probability sampling* dengan metode *purposive sampling*. Program yang digunakan untuk mengolah data yaitu SPSS 23.

Hasil penelitian membuktikan telah ditemukannya faktor-faktor baru yang dipertimbangkan konsumen dalam memilih Rumah Sakit Mata Undaan Surabaya, antara lain adalah Bukti fisik, Keandalan dan Jaminan.

Kata Kunci : Bukti Fisik, Keandalan, Jaminan, Kualitas Layanan, Kepuasan Konsumen.

ABSTRACT

Nicola Kusumo

Thesis

*Factors Considered by Consumers in Choosing an Undaan Eye Hospital
Surabaya*

This study aims to examine and analyze the effect of service quality on customer satisfaction at the Undaan Eye Hospital Surabaya. In this study, there are two independent variables, quality of service, price perception, and the dependent variable is customer satisfaction. The sample used in this study was 125 using non-probability sampling technique with purposive sampling method. The program used to process the data is SPSS 23.

The results of the study have found new factors that consumers consider in choosing Undaan Eye Hospital Surabaya, including tangible, reliability and assurance.

Keywords: Tangible, Reliability, Assurance, Service Quality, Consumer Satisfaction.