

ABSTRAK

Pada sekarang ini, rumah sakit Adi Husada Kapasari dihadapkan pada kerasnya persaingan dalam dunia kesehatan, dimana banyak bermunculan rumah sakit – rumah sakit baru yang menawarkan pelayanan, harga, dan lokasi yang strategis guna menarik konsumen. Rumah sakit Adi Husada Kapasari adalah perusahaan yang bergerak di bidang jasa kesehatan, sehingga rumah sakit Adi Husada Kapasari menentukan suatu cara khusus untuk dapat bertahan dan mampu berkembang dalam persaingan yang ketat ini.

Dalam penelitian ini digunakan uji validitas, uji reliabilitas, rata – rata hitung (*mean*), analisis regresi linier berganda, analisis koefisien determinasi berganda, analisis *standartdized coefficient beta*, dan uji hipotesis dengan menggunakan olahan dari program SPSS 14. Persamaan dari koefisien regresi linier berganda adalah sebagai berikut: $Y = 0.366 + 0.574 X_1 + 0.172 X_2 + 0.217 X_3$. Nilai koefisien determinasi berganda (*R Square*) sebesar 0.574 atau 57.4 %. Hal ini menunjukkan pengaruh antara variabel pelayanan (X_1), tingkat harga (X_2), dan lokasi (X_3) terhadap variabel kepuasan konsumen pada rumah sakit Adi Husada Kapasari, Surabaya (Y) adalah sebesar 57.4 %.

Adapun hasil uji hipotesis dari penelitian ini adalah hipotesis yang pertama terbukti bahwa ketiga variabel bebas (X) yang terdiri dari pelayanan (X_1), tingkat harga (X_2), dan lokasi (X_3) berpengaruh secara simultan dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada rumah sakit Adi Husada Kapasari, Surabaya (Y), hal ini dapat dibuktikan dengan nilai F hitung (30.370) > F tabel (2.74).

Uji hipotesis yang kedua (secara parsial) terbukti bahwa variabel pelayanan berpengaruh secara signifikan, hal ini dapat dibuktikan dengan nilai t_{hitung} (X_1) sebesar $6.475 > t_{tabel}$ 1.671, variabel kepuasan konsumen t_{hitung} (X_2) sebesar $1.917 > t_{tabel}$ 1.671, sedangkan t_{hitung} (X_3) sebesar $2.398 > t_{tabel}$ 1.671 tidak berpengaruh secara signifikan. Sedangkan variabel yang berpengaruh paling dominan terhadap kepuasan konsumen adalah variabel pelayanan, hal ini dapat dibuktikan dengan nilai pada *Standardized Coefficient Beta* (β) pada pelayanan (X_1) mempunyai nilai sebesar 0.574 atau 57.4%.