

ABSTRAKSI

Pada perusahaan jasa seperti halnya rumah sakit produk yang dihasilkan tidak dapat dinilai secara fisik, akan tetapi berbentuk psikologis. Dalam bisnis atau usaha rumah sakit, dewasa ini di Surabaya pada khususnya banyak mengalami perkembangan pesat dimana pesaing yang bermain dalam bidang tersebut tidak sedikit. Mereka saling bersaing, meskipun kadang-kadang pasar yang di masuki tidak sama. Untuk dapat menjaring pelanggan sebanyak-banyaknya, salah satu cara adalah memuaskan pelanggan yang sedang dan telah menggunakan jasa layanan kesehatan seperti yang dilakukan oleh rumah sakit Adi Husada Undaan Wetan Surabaya.

Dalam meneliti rumah sakit Adi Husada Undaan Wetan penulis menggunakan metode pengukuran sampel dengan *stratified random sampling*. Namun pada kenyataannya metode ini tidak dapat dipakai, karena porsi yang telah ditetapkan untuk masing-masing kelas tidak seperti yang diharapkan dan kelas yang terwakili hanya Kelas I, Kelas II, dan Kelas III. Sedangkan Kelas VIP dan Kelas Utama yang semula menjadi target penulis tidak dapat disajikan karena data yang terkumpul tidak memuat kedua kelas itu. Data yang didapat masih dapat diolah dengan hasil pengolahan bahwa ternyata ke-13 variabel independen yang telah ditetapkan oleh penulis berpengaruh kuat terhadap variabel dependen. Dimana variabel yang paling dominan pada kelas I adalah *outcomes* dengan nilai T hitung sebesar 3,715, pada kelas II variabel yang dominan adalah *caring* dengan nilai T hitung sebesar 3,362, dan pada kelas III variabel yang paling dominan adalah *price* dengan nilai T hitung sebesar 3,350. Namun dalam perhitungan secara keseluruhan (tanpa membedakan kelas) maka variabel yang paling dominan adalah *outcomes* dengan nilai T hitung sebesar 3,381. Dapat dikatakan bahwa dengan menggunakan ke-13 variabel penguji, maka dapat diketahui bahwa pada Kelas I, II dan III variabel yang dominan dalam menentukan kepuasan pasien yang menjalani rawat inap di rumah sakit Adi Husada Undaan Wetan Surabaya adalah *outcomes* (hasil). Jadi jelas bahwa pada intinya pasien yang menjalani rawat inap mengharapkan dan puas jika mereka mendapatkan kesembuhan dan tidak mengalami kekecewaan.