

COSTUMER SATISFACTION IN THE HOSPITAL PRIKASIH

By Genta Adhitama

Abstract

This research is a quantitative research that aims to determine the effect of switching barriers, prices, and service quality on customer satisfaction. The population in this study were hospital patients at Prikasih. The sample size was taken as many as 75 respondents, with a non probability sampling method with a purposive sampling sample method. Data collection is done through the distribution of questionnaires. The analysis technique used is the method of PLS (Partial Least Square) analysis with SmartPLS3.0 software. The results of this study indicate that (1) Switching Barrier has a positive and significant effect on patient satisfaction with the value of the path coefficient of 0.735. (2) Price has a positive and significant effect on patient satisfaction with a path coefficient value of 0.417. (3) Service quality has a negative and significant effect on patient satisfaction with a path coefficient value of -0,190

Keywords: Switching Barrier, Price, , Quality Service, and Costumer Sastisfaction

KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT PRIKASIH

Oleh Genta Adhitama

Abstrak

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh *switching barrier*, harga, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rumah sakit Prikasih. Ukuran sampel diambil sebanyak 75 orang responden, dengan metode pengambilan sampel *non probability sampling* dengan metode sampel *purposive sampling*. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuisioner. Teknik analisis yang digunakan adalah metode analisis PLS (*Partial Least Square*) dengan *software SmartPLS3.0*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) *Switching Barrier* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien dengan nilai koefisien jalur sebesar 0,735. (2) Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien dengan nilai koefisien jalur sebesar 0,417. (3) Kualitas pelayanan berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan pasien dengan nilai koefisien jalur sebesar -0,190.

Kata Kunci : *Switching Barrier*, Harga, Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan Pelanggan