

# **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN RUMAH SAKIT BHINEKA BAKTI HUSADA TANGERANG SELATAN**

**Aar Afriadilah**

## **Abstrak**

Rumah sakit adalah salah satu sarana kesehatan tempat menyelenggarakan upaya kesehatan dalam menghadapi, menangani masalah untuk pemulihan dan pemeliharaan kesehatan yang baik. Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan Rumah Sakit Bhineka Bakti Husada. Populasi dalam penelitian ini adalah warga di lingkungan RW 007 Pondok Cabe Ilir – Pamulang yang pernah menggunakan jasa Rumah Sakit Bhineka Bakti Husada. Sampel yang diambil 100 responden. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan purposive sampling. Adalah jenis data primer. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner. Teknik analisis yang digunakan adalah regresi berganda. Hasil analisis dengan menggunakan SPSS versi 21. Hasil penelitian ini menunjukkan secara simultan dan parsial kualitas pelayanan dan harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Disarankan perusahaan sebaiknya terus melakukan pengelolaan, pengembangan, dan peningkatan dalam pelayanannya, baik dengan menggunakan strategi pada media promosi, inovasi karena dewasa ini telah banyak bermunculan rumah sakit dari pesaing. Disamping itu, juga harus memperhatikan masalah penetapan tarif biaya rumah sakit yang sesuai dengan pelayanan yang diberikan.

**Kata Kunci** : Kualitas Pelayanan, Harga dan Kepuasan Pelanggan.

# **IMPACT OF SERVICE QUALITY AND PRICE TO CUSTOMER SATISFACTION HOSPITAL BHINEKA BAKTI HUSADA IN TANGERANG SELATAN**

**Aar Afriadilah**

## ***Abstract***

*The hospital is one of the health facilities where organized health efforts in the face, dealing with problems for the restoration and maintenance of good health. This study was conducted to analyze the effect of quality of service and price to customer satisfaction Bhineka Bakti Husada Hospital. The population in this study were residents in RW 007 Pondok Cabe Ilir - Pamulang ever used the services Bhineka Bakti Husada Hospital. Samples taken 100 respondents. The sampling technique in this research is done by using purposive sampling. Is a type of primary data. Methods of data collection using the questionnaire. The analysis technique used is multiple regression. Results of analysis using SPSS version 21. These results indicate simultaneously and partially the quality of service and price a significant effect on customer satisfaction. Suggested the company should continue to perform the management, development, and improvement in service, either by using the media campaign strategy, innovation because it has many emerging adult hospitals of competitors. Besides that, it also should be concerned about the cost of hospital tariffs in accordance with the services provided.*

**Keyword :** *Service Quality, Price, Customer Satisfaction*