

ABSTRAK

Pengaruh Lokasi Dan Kualitas Pelayanan BPJS Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Siti Hajar Medan

Oleh:

Nama : Amelia Anzani

NPM : 11.832.0044

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui :1) Pengaruh lokasi terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit Siti Hajar Medan. 2) Pengaruh kualitas pelayanan BPJS terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit Siti Hajar Medan. 3) Pengaruh lokasi dan kualitas pelayanan BPJS secara simultan terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit Siti Hajar Medan.

Jenis penelitian ini adalah penelitian asosiatif. Populasi pada penelitian ini konsumen/pasien Rumah Sakit Siti Hajar Medan. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *purposive sampling* yaitu dengan cara kebetulan berobat di Rumah Sakit Siti Hajar Medan. Data penelitian bersumber dari data primer dan proses pengumpulan data menggunakan interview atau wawancara dan kuesioner .

Hasil penelitian yang diperoleh yaitu secara parsial variabel lokasi berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap variabel kepuasan pasien dengan nilai variabel lokasi sebesar $(0,075 \leq 1,675)$, sedangkan untuk variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan pasien dengan nilai variabel kualitas pelayanan sebesar $(6,242 \geq 1,675)$. Secara simultan variabel lokasi dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien dengan nilai $(19,502 > 3,18)$.

Kata kunci :Lokasi , Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan