

ABSTRAKSI

Bob robert, NIM 152060001, Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis, 2012, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di RSUD Malinau Kalimantan Timur, Pembimbing I Humam Santosa U, M.AB dan Pembimbing II Asih Marini W, S.sos,M.SI.

Rumusan masalah penelitian ini adalah adakah pengaruh yang signifikan antara variabel-variabel kualitas pelayanan (Bukti fisik, keterandalan, daya tanggap, jaminan, empati) secara simultan terhadap kepuasan konsumen, untuk mengetahui adakah pengaruh yang signifikan antara variabel-variabel kualitas pelayanan (Bukti fisik, keterandalan, daya tanggap, jaminan, empati) secara parsial terhadap kepuasan konsumen.

Hipotesis yang diajukan penulis adalah adakah pengaruh simultan antara kualitas pelayanan (Bukti fisik, keterandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati) terhadap kepuasan konsumen, adakah pengaruh parsial antara kualitas pelayanan (Bukti fisik, keterandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati) terhadap kepuasan konsumen.

Hasil penelitian ini menunjukkan, Bukti fisik, Keterandalan, Daya tanggap, Jaminan, Empati secara simultan berpengaruh simultan terhadap Kepuasan konsumen. Koefisien determinasi $R^2=97,7\%$; hal ini menunjukkan bahwa 97,7% perubahan yang terjadi pada Kepuasan pelanggan disebabkan oleh Bukti fisik, Keterandalan, Daya tanggap, Jaminan, Empati sedangkan 2,3% lainnya disebabkan oleh variabel-variabel lain yang tidak tercakup dalam model regresi penelitian ini. Bukti fisik secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan konsumen. Koefisien regresi Bukti fisik 0,195; artinya pada kondisi variabel lain dalam kondisi tidak berubah (tetap); jika skor variabel Bukti fisik meningkat 1 satuan, maka skor Kepuasan konsumen akan meningkat 0,195. Keterandalan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan konsumen. Koefisien regresi Keterandalan sebesar 0,187; artinya pada kondisi variabel lain dalam kondisi tidak berubah (tetap); jika skor variabel Keterandalan meningkat 1 satuan, maka skor Kepuasan konsumen akan meningkat 0,187. Daya tanggap secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan konsumen. Koefisien regresi Daya tanggap sebesar 0,321; artinya pada kondisi variabel lain dalam kondisi tidak berubah (tetap); jika skor variabel Daya tanggap meningkat 1 satuan, maka skor Kepuasan konsumen akan meningkat 0,321. Jaminan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan konsumen. Koefisien regresi Jaminan sebesar 0,263; artinya pada kondisi variabel lain dalam kondisi tidak berubah (tetap); jika skor variabel Jaminan meningkat 1 satuan, maka skor Kepuasan konsumen akan meningkat 0,263. Empati secara parsial tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan konsumen.

Kata kunci: Bukti fisik (*tangible*), keterandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), kepuasan konsumen.