

**Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Keputusan Berobat Rawat Inap
Di RSUD Mitra Sejati dengan Kepuasan Konsumen sebagai Variabel Intervening**

PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN

UNIVERSITAS PRIMA INDONESIA

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh dari Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Keputusan Berobat Rawat Inap di RSUD Mitra Sejati dengan Kepuasan Konsumen sebagai Variabel Intervening. Sampel pada penelitian ini sebanyak 100 Responden rawat inap. Penelitian ini menggunakan SPSS Versi 23. Hasil penelitian menunjukkan Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh Positif terhadap Keputusan Berobat Rawat Inap di RSUD Mitra Sejati. Harga Berpengaruh positif terhadap Keputusan Berobat Rawat Inap di RSUD Mitra Sejati Keputusan Berobat memiliki pengaruh positif terhadap Kepuasan Konsumen di RSUD Mitra Sejati. Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh Positif terhadap Kepuasan Konsumen di RSUD Mitra Sejati. Harga memiliki pengaruh positif terhadap Kepuasan Konsumen di RSUD Mitra Sejati. Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh positif terhadap Keputusan Berobat Rawat Inap melalui Kepuasan Konsumen sebagai variabel intervening. Harga memiliki pengaruh positif terhadap Keputusan Berobat Rawat Inap melalui Kepuasan Konsumen sebagai variabel intervening

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Harga, Keputusan Berobat, Kepuasan Konsumen.

Abstract

The purpose of this study is to determine the influence of Service Quality and Price to Decision Inpatient Treatment in RSUD Mitra Sejati with Consumer Satisfaction as an Intervening Variable. The sample in this study as many as 100 Respondents hospitalization. This research using SPSS Version 23. The results showed the Quality of Service has a Positive influence on the Decision of Inpatient Treatment in RSUD Mitra Sejati. Price has a positive effect on the Decision of Inpatient Treatment in RSUD Mitra Sejati Decision of the Treatment has a positive influence on Consumer Satisfaction in RSUD Mitra Sejati. Service quality has a Positive influence on Consumer Satisfaction in RSUD Mitra Sejati. Price has a positive influence on Consumer Satisfaction in RSUD Mitra Sejati. Service quality has a positive influence on the Decision of the Inpatient Treatment through customer Satisfaction as an intervening variable. Price has a positive influence on the Decision Beorbat Hospitalization through customer Satisfaction as an intervening variable

Keywords : Service Quality, Price, The Decision Of The Medical, Consumer Satisfaction.