

ABSTRAK

Faridah, Ismiatun. 2020. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pasien Terhadap Keputusan Penggunaan Jasa Pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) dr. Moh. Saleh Kota Probolinggo. Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Panca Marga Probolinggo.

Penelitian bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pasien secara simultan terhadap keputusan penggunaan jasa pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) dr. Moh. Saleh Kota Probolinggo, dan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pasien secara parsial terhadap keputusan penggunaan jasa pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) dr. Moh. Saleh Kota Probolinggo.

Jenis penelitian yang digunakan yaitu jenis penelitian kuantitatif dengan desain kausal, dengan variabel yang digunakan terdiri atas kualitas pelayanan dan kepuasan pasien terhadap keputusan penggunaan jasa. Sampel yang digunakan sebanyak 105 pasien pengguna jasa RS dr. Moh. Saleh Kota Probolinggo. Metode analisis data penelitian ini yaitu metode deskriptif kuantitatif dengan menggunakan statistik berupa analisis regresi berganda sebelumnya diuji keabsahan dan kecukupan data dengan uji validitas, reliabilitas dan uji asumsi klasik.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kepuasan pasien secara simultan berpengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan jasa pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) dr. Moh. Saleh Kota Probolinggo $F_{hitung} = 87,352$ lebih besar dari nilai $F_{tabel} = 3,085$ ($F_{hitung} > F_{tabel}$) dengan nilai Sig. $F = 0,000 < \alpha (0,05)$. Kualitas pelayanan dan kepuasan pasien secara parsial berpengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan jasa pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) dr. Moh. Saleh Kota Probolinggo, variabel kualitas pelayanan (X_1) nilai $t_{hitung} (11,976) > t_{tabel} (2,275)$ dengan nilai sig. = $0,000 < \alpha = 0,05$, dan variabel kepuasan pasien (X_2) nilai $t_{hitung} (3,296) > t_{tabel} (2,275)$ dengan nilai sig. = $0,001 < \alpha = 0,05$.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien, Keputusan Penggunaa Jasa