

**HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PELAYANAN DAN
KEPERCAYAAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN
(Studi pada Pasien Rawat Inap RS Medika Dramaga Bogor)**

TESIS

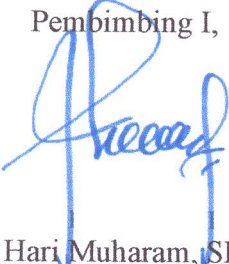


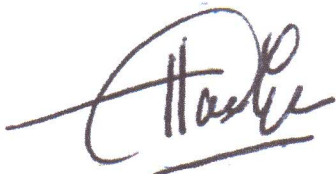
Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan
Memperoleh gelar Magister Manajemen

ASTRI FITRIYANTI
NPM. 072515004



**PROGRAM PASCA SARJANA
UNIVERSITAS PAKUAN
BOGOR
2019**

LEMBAR PERSETUJUAN

DISETUJUI DAN DISAHKAN OLEH PEMBIMBING TESIS	
Nama dan Tanda Tangan	Nama dan Tanda Tangan
<p style="text-align: center;">Pembimbing I,</p> <div style="text-align: center;">  </div> <p style="text-align: center;">Dr. H. Hari Muharam, SE., MM.</p>	<p style="text-align: center;">Pembimbing II,</p> <div style="text-align: center;">  </div> <p style="text-align: center;">Dr. Jan Horas V Purba, M.Si.</p>
Tanggal	Tanggal
DISETUJUI DAN DISAHKAN OLEH PANITIA UJIAN MAGISTER	
<p style="text-align: center;">Ketua, ¹⁾</p> <div style="text-align: center;">  </div> <p style="text-align: center;">Prof. Dr. H. Soewarto Hardhienata</p>	<p style="text-align: center;">Sekretaris, ²⁾</p> <div style="text-align: center;">  </div> <p style="text-align: center;">Dr. H. Hari Gursida, CA., MM., CPA.</p>
Tanggal	Tanggal
No. Registrasi:	
Tanggal Lulus:	

Keterangan :

- 1) Direktur Program Pascasarjana
- 2) Ketua Program Studi Manajemen

ABSTRAK

Astri Fitriyanti. 2019. *Hubungan Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Dengan Kepuasan Pelanggan (Studi pada Pasien Rawat Inap RS Medika Dramaga Bogor)* Tesis, Program Studi Manajemen Pemasaran, Program Pascasarjana Universitas Pakuan, Bogor. Pembimbing I: Dr. H. Hari Muharam, SE., MM, Pembimbing II: Dr. Jan Horas V. Purba, Ir., M.Si.

Tujuan penelitian ini mengetahui ada tidaknya hubungan antara Kualitas pelayanan Dan Kepercayaan Pelanggan Dengan Kepuasan pelanggan Rumah sakit medika dramaga dengan jumlah 140 pelanggan. Teknik pengambilan sampel dengan menggunakan Slovin setelah dihitung diperoleh jumlah sampel sebanyak 104 pelanggan. Instrumen penelitian adalah kusioner. Data yang terkumpul selanjutnya diolah menggunakan teknik analisa korelasi dengan bantuan perangkat lunak SPSS. Metode yang digunakan yaitu survey dan teknik analisis data menggunakan uji statistik korelasi dan regresi linear sederhana serta regresi linear ganda. Adapun pengujian hipotesis dilakukan pada taraf signifikan 0,05. Hasil penelitian menghasilkan tiga kesimpulan yaitu : Pertama terdapat hubungan positif yang signifikan antara Kualitas pelayanan (X_1) dengan Kepuasan pelanggan ($r_{y.1} = 0,523$). Kedua, hubungan positif dan signifikan antara kepercayaan dengan kepercayaan pelanggan RS Medika Dramaga ($r_{y.2} = 0,440$). Ketiga, terdapat hubungan positif dan signifikan antara kualitas pelayanan dan kepercayaan pelanggan secara bersama-sama dengan kepuasan pelanggan RS Medika Dramaga Bogor ($r_{y.1.2} = 0,609$).

Berdasarkan hal-hal tersebut, dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan dapat ditingkatkan melalui kualitas pelayanan dan kepercayaan.

Kata Kunci: kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan, kepercayaan pelanggan

ABSTRACT

Astri Fitriyanti. 2019. *Corelation between Service Quality and Trust with Customer Satisfaction (Study in Inpatients of Medika Dramaga Hospital Bogor) Thesis, Marketing Management Study Program, Postgraduate Program at University of Pakuan, Bogor. Advisor I: Dr. H. Hari Muharam, SE., MM, Advisor II: Dr. Jan Horas V. Purba, Ir., M.Sc.*

The purpose of this study was to find out whether there was a relationship between service quality and customer satisfaction with Medika hospital Dramaga with 140 customers. The sampling technique using Slovin after it was calculated obtained a total sample of 104 employees. Research instruments are questionnaire. The collected data is then processed using correlation analysis techniques with the help of SPSS software. The method used is survey and data analysis techniques using correlation statistical tests and simple linear regression and multiple linear regression. The hypothesis testing was carried out at a significant level of 0.05. The results of the study produced three conclusions, namely: First, there is a significant positive relationship between service quality (X1) and customer satisfaction (Y) with ($r_{y.1} = 0,523$). Second, there is a positive and significant correlation between trust and customer satisfaction Rs Medika Dramaga Bogor ($r_{y.2} = 0,440$). Third, there is a positive and significant relationship between service quality and customer trust together with customer satisfaction RS Medika Dramaga Bogor ($r_{y.1.2} = 0,609$).

. Based on these matters, it can be concluded that customer satisfaction can be improved through service quality and customer trust.

Keywords: *customer satisfaction, service quality, customer trust*