

INTISARI

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen pada Rumah Sakit Islam Hidayatullah. Subyek yang digunakan dalam penelitian ini adalah pasien rawat inap RSI Hidayatullah. Penelitian ini menggunakan metode *purposive sampling*. Besarnya sample yang digunakan adalah sebanyak 120 responden.

Alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan *mean arithmatic* dan regresi berganda. Hasil analisis *mean arithmatic* menunjukkan bahwa system pengiriman jasa, performa produk, citra perusahaan, nilai harga yang diterima konsumen, prestasi karyawan dan pesaing yang tinggi atau termasuk faktor-faktor kepuasan yang perlu dipertimbangkan dalam penelitian ini. Berdasarkan analisis regresi berganda diperoleh hasil bahwa performa jasa, citra perusahaan, nilai yang diterima, prestasi karyawan dan pesaing mempunyai pengaruh signifikan. Akan tetapi sistem pengiriman barang dan harga tidak mempunyai pengaruh signifikan.

Kata kunci : Sistem pengiriman jasa, performa produk, citra perusahaan, nilai harga yang diterima konsumen, prestasi karyawan dan pesaing

ABSTRAC

The intention of this research is to identify factors influencing satisfaction of consumer at Hospital Islam of Hidayatullah. Subyek which used in this research is patient take care of to lodge RSI Hidayatullah. This Research use method of purposive sampling. Level of sample the used is counted 120 responders. Analyzer which used in this research to use aritmathic mean and of regresi doubled.

Result analyse for aritmathic mean that system delivery of service, performa of product, company image, accepted by price value consumer, employees achievement and high competitor or including satisfaction factors which need to be considered in this research. Pursuant to analysis of regresi doubled obtained result of that performa of service, company image, accepted value, employees achievement and competitor have influence isn't it. However system delivery of price and goods do not influence have isn't it.

Keyword : System delivery of service, performa of product, company image, accepted by price value in consumer, employees achievement and high competitor