

SARI

Ihda Nurul Marifati, 2010. “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Dengan Keputusan Pasien Sebagai Variabel Intervening Pada RS. Roemani Muhammadiyah Semarang”. Program Studi Manajemen Pemasaran, Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Semarang. Dosen Pembimbing I Dra. Murwatiningsih, MM, Dosen Pembimbing II Dra. Nanik Suryani, M.Pd.

Kata Kunci : *Kualitas Pelayanan, Lokasi, , Keputusan Pasien, dan Kepuasan Pasien*

Peningkatan kepuasan pasien mempertimbangkan dan melihat kualitas pelayanan dari pelayanan medis yang diberikan serta pemilihan lokasi yang strategis dan mudah dijangkau, sehingga dapat diakses dengan cepat. Dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan dan lokasi terhadap kepuasan pasien dengan keputusan pasien sebagai variabel intervening pada RS. Roemani Muhammadiyah Semarang.

Populasi dalam penelitian ini adalah semua pasien rawat inap RS. Roemani Muhammadiyah Semarang. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik sampling aksidental (*accidental sampling*). variabel dalam penelitian ini terdiri dari Kualitas Pelayanan (X_1), Lokasi (X_2), Keputusan (P) dan Kepuasan Pasien (Y). Metode pengumpulan data menggunakan metode kuesioner. Metode analisis data menggunakan analisis Jalur (*Path analysis*).

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa terdapat pengaruh kualitas pelayanan dan lokasi terhadap keputusan pasien sebagai variabel intervening dan diperoleh persamaan $P = 0.283X_1 + 0.680X_2 + 0.402e_1$. maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan dan lokasi terhadap variabel intervening (Keputusan), dan lokasi berpengaruh lebih besar dengan kontribusi 68,0%. Persamaan kedua adalah terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien, namun lokasi dan keputusan tidak berpengaruh terhadap kepuasan, maka diperoleh persamaan $Y =$

$0.924X_1+0.005X_2+0.019P+0.332e_2$. dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh besar terhadap kepuasan, dengan kontribusi sebesar 92,4%.

Simpulan berdasarkan penelitian ini adalah terdapat pengaruh secara langsung antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien, dan tidak ada pengaruh secara langsung antara lokasi terhadap kepuasan pasien. Terdapat juga pengaruh secara tidak langsung antara kualitas dan lokasi terhadap Keputusan (Variabel Intervening), yang berpengaruh paling besar terhadap Variabel Intervening adalah lokasi, dan tidak ada pengaruh antara keputusan (Variabel Intervening) terhadap kepuasan pasien. Saran berdasarkan hasil penelitian adalah perlu memperhatikan kesehatan lingkungan sekitar rumah sakit, mengingat lokasi rumah sakit berada ditengah pemukiman yang berada dikota, dan harus dapat menjaga kebersihan lingkungan dengan pembuangan air limbah yang tepat.

