



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ABSTRAK

PENGARUH PELAYANAN, LOKASI & FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PEASIEEN PADA RUMAH SAKIT UMUM DAERAH (RSUD) TENGGU RAFI'AN KABUPATEN SIAK**RENI ARIYANTI****NIM. 11471205376**

Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh yang signifikan baik secara parsial maupun simultan antara pelayan, lokasi dan fasilitas terhadap kepuasan pasien pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tengku Rafi'an Kabupaten Siak. Penelitian ini dilaksanakan pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tengku Rafi'an Siak. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 97 orang dengan menggunakan metode Accidental sampling. Dalam penelitian ini menggunakan deskriptif kuantitatif dengan analisi regresi linier berganda. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilaksanakan, secara parsial pelayanan, lokasi dan fasilitas memiliki pengaruh terhadap kepuasan dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan nilai signifikasi yang dihasilkan masih berada dibawah 0,05, maka hipotesis dalam penelitian ini diterima. Secara simultan atau bersamaan pelayanan, lokasi dan fasilitas memiliki pengaruh terhadap kepuasan di RSUD Tengku Rafi'an Kabupaten Siak. Dengan nilai R sebesar 0,826 atau 82,6% berarti terdapat hubungan antara pelayanan, lokasi dan fasilitas terhadap kepuasan pasien di RSUD Tengku Rafi'an Kabupaten Siak. Nilai R Square sebesar 0,682 atau 68,2% pelayanan, lokasi dan fasilitas dapat mempengaruhi kepuasan pasien di RSUD Tengku Rafi'an Kabupaten Siak sementara sisanya 31,8% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak digunakan dalam penelitian ini.

Kata Kunci : Pelayanan, Lokasi, Fasilitas Dan Kepuasan