

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 KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PASIEN BEROBAT PADA RUMAH SAKIT UMUM DAERAH BANGKINANG KABUPATEN KAMPAR

**MUHAMMAD ALREGI ISLAM**  
**NIM. 11371104158**

*Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Biaya Pengobatan terhadap Kepuasan Pasien Berobat pada Rumah Sakit Umum Daerah Bangkinang Kabupaten Kampar. Analisis ini menggunakan variable independen yaitu Kualitas Pelayanan, dan Biaya Pengobatan. Variabel dependennya adalah Kepuasan Pasien. Penelitian ini dilakukan pada responden atau pasien yang pernah Berobat pada Rumah Sakit Umum Daerah Bangkinang Kabupaten Kampar dengan mengambil sampel sebanyak 100 orang responden. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan teknik wawancara dan kuesioner. Data yang diperoleh dianalisa secara kuantitatif dengan menggunakan regresi linier berganda dengan persamaan regresi linear berganda  $Y = 2.521 + 0.107X_1 + 0.480X_2 + e$ . Hasil uji F menunjukkan Kualitas Pelayanan dan Biaya Pengobatan berpengaruh secara simultan terhadap Kepuasan Pasien pada Rumah Sakit Umum Daerah Bangkinang Kabupaten Kampar. Selanjutnya besar pengaruh Kualitas Pelayanan dan Biaya Pengobatan terhadap Kepuasan Pasien di ketahui dengan melihat Nilai R Square sebesar 0,502 atau 50,2% berarti terdapat hubungan antara kualitas pelayanan dan biaya pengobatan terhadap kepuasan pasien. Sisanya 49,8% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak digunakan dalam penelitian ini seperti promosi, dan kualitas produk.*

**Kata Kunci : Kualitas Pelayanan dan Biaya Berobat terhadap Kepuasan Pasien**