

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Berkembangnya teknologi dan informasi berpengaruh juga pada perubahan hidup masyarakat yang beragam, dari mulai perubahan konsumsi hingga gaya hidupnya. Pesatnya informasi juga berdampak pada kemudahan masyarakat dalam mendapatkan informasi dengan mudah dan efektif karena bisa langsung dicari sendiri ketika membutuhkan informasi tersebut.

Adanya keberagaman dan keinginan kebutuhan tersebut tentunya menjadi sebuah tantangan yang besar bagi Intansi untuk mampu berperan besar dalam setiap pemenuhan dan keinginan masyarakat sehari-harinya. Saat ini, masyarakat tidak hanya menginginkan produk-produk kongrit saja melainkan produk pelayanan juga mereka butuhkan dan inginkan.

Hadir nya berbagai Intansi jasa di Indonesia memberikan suguhan berbagai pilihan bagi konsumen, banyak Intansi jasa-jasa baru bermunculan yang sebelumnya tidak ada menjadi ada. Namun pada dasarnya kebutuhan jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat tidak terlepas dari jasa pendidikan dan jasa kesehatan yang tersebar diseluruh daerah dan tentunya harus dekat dengan lingkungan masyarakat disekitar agar mempermudah masyarakat dalam pemenuhan kebutuhannya.

Selain itu, adanya teknologi juga mempermudah pencarian informasi terhadap berbagai pelayanan jasa yang tersedia, sehingga konsumen lebih bisa selektif lagi dalam menentukan keputusan dalam memilih kebutuhannya. Terutama pada faktor fasilitas layanan yang mana biasanya ditempuh masyarakat dengan cara memanfaatkan bantuan dari berbagai macam media yang kemudian dijadikan pertimbangan dalam pengambilan keputusan layanan yang akan digunakan. Salah satu layanan yang penting untuk masyarakat adalah layanan kesehatan.

Sebab pada sadarnya setiap orang membutuhkan tubuh yang sehat dalam menjalankan setiap aktivitasnya sehingga mereka dapat melakukan kegiatannya dengan baik. Maka dari itu dibutuhkan pelayanan jasa yang optimal. Kebutuhan dan keinginan masyarakat tentunya tertuju pada dunia kesehatan yang mana dapat mengembangkan suatu kesejateraan masyarakat dalam melestarikan hidup sehat dalam sehari-harinya, agar terwujudnya kesejahteraan masyarakat itu sendiri.

Upaya yang diselenggarakan dalam kesehatan menitik beratkan pada citra rumah sakit dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggannya, guna mencapai derajat kesehatan yang baik dan optimal tanpa mengabaikan pelayanan kepada perorangan.

Pertimbangan dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 44 tahun 2009 tentang Rumah Sakit adalah bahwa pelayanan kesehatan merupakan hak setiap orang yang dijamin dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 yang harus diwujudkan dengan upaya peningkatan derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya, bahwa Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan bagi masyarakat dengan karakteristik tersendiri yang dipengaruhi oleh perkembangan ilmu pengetahuan kesehatan, kemajuan teknologi, dan kehidupan sosial ekonomi masyarakat yang harus tetap mampu meningkatkan pelayanan yang lebih bermutu dan terjangkau oleh masyarakat agar terwujud derajat kesehatan yang setinggi-tingginya, bahwa dalam rangka peningkatan mutu dan jangkauan pelayanan Rumah Sakit serta pengaturan hak dan kewajiban masyarakat dalam memperoleh pelayanan kesehatan, perlu mengatur Rumah Sakit dengan Undang-Undang, bahwa pengaturan mengenai rumah sakit belum Cukup memadai untuk dijadikan landasan hukum dalam penyelenggaraan rumah sakit sebagai institusi pelayanan kesehatan bagi masyarakat, bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b, huruf c, dan huruf d serta untuk memberikan kepastian hukum bagi

masyarakat dan Rumah Sakit, perlu membentuk Undang-Undang tentang Rumah Sakit.

Rumah Sakit Puri Asih-Jatisari yang berdiri pada tanggal 15 November 2010, bersamaan dengan terbitnya Ijin Menyelenggarakan RS Puri Asih Jatisari-Karawang, terletak di Desa Mekarsari, Kecamatan Jatisari, Kabupaten Karawang.

RS Puri Asih berawal dari praktek pribadi dr.H.Akhid, M.Kes AIFO sejak tahun 1997. Dari praktek pribadi tersebut terus berkembang dan pada Tanggal 15 Agustus 2000 berdirilah Klinik dan Apotek Puri Asih, yang selanjutnya pada Thn. 2006 dikembangkan lagi menjadi BP DTP Klinik Puri Asih- Jatisari. Klinik Puri Asih mulai membuka cabang ditempat lain, dimulai dengan Klinik Puri Medika Kosambi yang diresmikan pada tgl 30 Mei 2006, dan tanggal 8 Juni 2009 berdiri Klinik Puri Asih di Telukjambe. Dengan berkembangnya klinik-klinik tersebut, didirikanlah PT. Budi Mulia Karunia Abadi (PT. BMKA) sebagai badan usaha yang menaunginya.

Kegiatan pembangunan di wilayah Kabupaten Karawang dari tahun ke tahun tampak terus meningkat, hal ini seiring dengan meningkatnya berbagai sektor pembangunan seperti: industri, pemukiman, jasa, perdagangan, perkantoran dan properti. Melihat potensi pasar yang ada dan juga kebutuhan akan pelayanan kesehatan masyarakat khususnya di wilayah timur Karawang, PT. Budi Mulia Karunia Abadi (PT. BMKA) mengambil suatu keputusan dengan mengembangkan BP DTP Klinik Puri Asih- Jatisari menjadi RS Puri Asih - Jatisari dan telah mendapat ijin sementara operasional pada tanggal 15 Nopember 2013.

Tabel 1. 1 Kunjungan Pasien Periode 2018-2019

Tahun	Pasien BPJS	Pasien UMUM	Pasien Asuransi	Pasien Intansi	Jumlah
2018	31358	13429	2894	3314	50995

2019	32292	14062	3472	1653	51479
------	-------	-------	------	------	-------

Sumber : Dari RS. Puri Asih Jatisari

Dari tabel 1.1 menunjukan bahwa pada tahun 2018 terdapat pasien bpjs berjumlah 31.358, terdapat pasien umum berjumlah 13.429, pasien Asuransi berjumlah 2.894, dan pasien perusahaan berjumlah 3.314, jadi jumlah kunjungan pada tahun 2018 sebanyak 50.995. sedangkan pada tahun 2019 terdapat pasien bpjs 32.292, terdapat pasien umum berjumlah 14.062, pasien Asuransi berjumlah 3.472, dan pasien Intansi berjumlah 1.653, jadi jumlah kunjungan pada tahun 2019 sebanyak 51.479. Jadi jumlah keseluruhan pengunjung atau pelanggan Rumah Sakit Puri Asih jati sari pada tahun 2018 sampai 2019 sebanyak 102.474 pengunjung.

Dalam kaitannya hal tersebut diatas, RS Puri Asih jatisari berusaha untuk berperan aktif dalam penyediaan fasilitas kesehatan guna kenyamanan dalam pengunjung atau pelanggan RS. Puri Asih jatisari, terlihat dari tabel diatas pengunjung atau pelanggan pada tahun ketahun mengalami kenaikan yang menunjukkan peran aktifnya dalam memberikan pelayanan jasanya.

Tentunya salam mengembangkan kesejahteraan RS. Puri Asih Jatisari ada pada kesadaran pada Intansi dalam mencapai kesejahteraan dan keberhasilan pemasaran produk/ jasa meraka karena pemasaran merupakan kegiatan yang diarahkan memuaskan kebutuhan kualitas pelayanan jasa. Dalam pengembangannya tentu Rumah Sakit Puri Asih jatisari memperhatikan adanya citra rumah sakit, kualitas pelayanan guna untuk meningkatkan kepuasan pelanggannya.

Citra merek dalam sebuah rumah sakit mampu meningkatkan kesuksesan bagi rumah sakit tersebut, jika suatu Intansi memiliki citra dan reputasi yang baik maka dapat mendorong konsumen atau pelanggan untuk menggunakan pelayanan jasa rumah sakit tersebut dan dapat berpengaruh baik bagi kepuasan pelanggan yang berkunjung ke Rumah Sakit Puri Asih tersebut.

Menurut Istijanto (2005) citra yang baik akan mampu meningkatkan kesuksesan suatu Intansi dan sebaliknya citra yang buruk akan memperburuk kestabilan suatu Intansi.

Citra merek pada rumah sakit juga berdampak baik pada sikap dan perilaku konsumen atau pelanggan terhadap rumah sakit. Keberhasilan suatu Intansi dipengaruhi oleh beberapa faktor misalnya sejarah Intansi, kelengkapan sarana prasarana dan keberhasilan dalam memberikan pelayanan terhadap konsumen. Citra tersebut muncul berdasarkan pengetahuan dan informasi yang diterima seseorang terhadap suatu pelanggan.

Keberhasilan Intansi membentuk citra masyarakat, dipengaruhi oleh beberapa faktor misalnya sejarah Intansi, kelengkapan sarana dan prasarana, dan keberhasilan dalam memberikan pelayanan kepada pasien atau pelanggan. Citra tersebut muncul berdasarkan pengetahuan dan informasi - informasi yang diterima seseorang terhadap suatu obyek. Apabila informasi tersebut baik maka akan menimbulkan citra positif, namun sebaliknya apabila informasi yang diterima buruk, maka akan menimbulkan citra negatif. Informasi-informasi yang di peroleh misalnya mengenai bagaimana pelayanan yang diberikan rumah sakit, bagaimana kelengkapan alat-alat kesehatan, bagaimana kualitas sumber daya manusia (dokter dan perawat) yang ada di rumah sakit, dan sebagainya.

Citra merek dalam rumah sakit telah menarik perhatian di kalangan Penulis model konseptual ditujukan untuk menjawab peran penting citra merek terhadap nilai yang dirasakan pelanggan. Pencitraan merupakan sebuah tahapan penting bagi rumah sakit karena dapat mendorong kesetiaan pelanggan.

Dalam rumah sakit pula bukan hanya dibutuhkan citra merek saja namun dibutuhkan juga kualitas pelayanan yang baik guna kelangsungan hidup suatu Intansi, dinilai dari baik tidaknya kualitas pelayanan barang atau jasa tergantung pada kemampuan Intansi dalam memenuhi harapan kosumen dengan baik.

Terciptanya kualitas pelayanan yang baik dan bermutu akan menimbulkan kepuasan pelanggan maka dengan itu kesadaran masyarakat

tentang kesehatan akan meningkat, meningkatnya kesadaran masyarakat akan kesehatan menjadi tugas utama bagi penyedia layanan kesehatan untuk meningkatkan pelayanan, salah satu cara untuk mengatasi hal tersebut, maka dari itu penyedia layanan kesehatan harus mempertahankan bahkan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan, sehingga perlu dilakukan usaha yang terus menerus untuk mengetahui dimana letak kekurangan dan kelemahan pelayanan kesehatan yang diberikan, maka dari itu kualitas pelayanan perlu ditingkatkan untuk memberikan kepuasan kepada pasien atau pelanggan, karena kualitas pelayanan yang diberikan rumah sakit adalah tergantung dari kepuasan dari pasien atau pelanggan.

Apabila pelanggan yang merasa puas akan kualitas pelayanan yang baik secara tidak langsung akan menciptakan kepuasan kepada pelanggan dan akan mendorong terjadinya rekomendasi dari mulut kemulut, bahkan akan memperbaiki kualitas pelayanan dan citra rumah sakit atau Intansi dimata para pelanggan.

Berikut hasil pra survei Penulis di RS. Puri Asih Jatisari :



Gambar 1. 1

Hasil pra survei pada Rumah Sakit Puri Asih Jatisari

Hasil dari pra survey ditinjau RS Puri Asih jatisari Sampai dengan tahun 2018 jumlah tempat tidur yang ada di Rumah Sakit Puri Asih adalah 88 Tempat Tidur.

Tabel 1. 2 Kapasitas Ruang Rawat Sakit Puri Asih jatisari

No.	Kelas	NamaKelas	JumlahKeseluruhan
1	VIP	Bougenvile (jumlah 1)	2
		Edelweis (jumlah 1)	
2	Kelas I	Edelweis (jumlah 5)	17
		Amarilis (jumlah 3)	
		Melati (jumlah 1)	
		Sakura (jumlah 2)	
		Bougenvile (jumlah 6)	
3	Kelas II	Edelweis (jumlah 7)	34
		Amarilis (jumlah 7)	
		Bougenvile (jumlah 4)	
		Tulip (jumlah 1)	
		Melati (jumlah 6)	
		Sakura (jumlah 3)	
		Anggrek (jumlah 6)	
4	Kelas III	Anggrek (jumlah 12)	34
		Tulip (jumlah 5)	
		Melati (jumlah 12)	
		Sakura (jumlah 5)	
6	Isolasi	Amarilis (jumlah 2)	2
7	Perinatologi		6
8	IRRI		3
Total			98

Tabel 1. 3 Fasilitas Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Puri Asih

Kelas Perawatan	Fasilitas
Kelas VIP	AC, kulkas, sofa, 1 set kursi tunggu, dispenser, tv 21 inch, kamar mandi dalam
Kelas I	AC 1/5 Pk, 1 set kursi tunggu, Tv 21 inch, kamar mandi dalam
Kelas II	Kipas angin, kursi tunggu, tv 14/21 inch, kamar mandi dalam /luar
Kelas III A	Kipas angin, kursi tunggu, kamar mandi luar, tv 14/21 inch
Kelas III	Kipas angin, kursi tunggu, kamar mandi dalam /luar
ICU	AC, Ventilator, Monitor, Defibrilator, Suction, Syringe pump, Infussion pump



Gambar 1. 2

Hasil pra survei pada RS Puri Asih jatisari

Hasil dari pra survei pada RS Puri Asih Jatisari Untuk Instalasi Rawat Jalan/Poliklinik terdiri dari klinik Umum Dengan jam praktek Dokter Umum mulai pukul 08.00 s.d 20.00 WIB, Klinik Spesialis Anak; Klinik Kebidanan dan Kandungan; Klinik Penyakit Dalam; Klinik Bedah; Klinik Bedah Anak; Klinik Bedah dan IGD 24 Jam serta unit Pemeriksaan Kesehatan Berkala (*medical check up*).



Gambar 1. 3

Hasil pra survei pada RS Puri Asih Jatisari

Hasil pra hasil survey pada RS Puri Asih Jatisari bahwa Instalasi Gawat Darurat melayani pasien kegawatdaruratan yang memerlukan pertolongan segera dengan tepat dan cepat, dan ditangani oleh dokter-dokter dengan sertifikasi ATLS, ACLS atau GELS. buka 24 jam.

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan oleh Penulis maka Penulis tertarik untuk mengambil judul “ **PENGARUH CITRA MEREK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (STUDI PADA PELANGGAN RUMAH SAKIT PURI ASIH JATISARI KARAWANG)**”.

B. Identifikasi Masalah

Dari latar belakang masalah yang telah diuraikan sebelumnya, maka permasalahan pokok dalam penulisan ini, yaitu :

1. Rumah Sakit Puri Asih Jatisari memiliki lahan parkir yang tidak cukup luas
2. Jam kedatangan dokter tidak tepat atau berubah
3. Kurangnya fasilitas ruang tunggu di Rumah Sakit Puri Asih Jatisari.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan Latar belakang di atas, maka dalam menyusun Penulisan ini penulis terlebih dahulu merumuskan masalah sebagai dasar kajian Penulisan yang dilakukan, yaitu:

1. Apakah citra merek dalam rumah sakit berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan pada Rumah Sakit Puri Asih Jatisari ?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan pada Rumah Sakit Puri Asih Jatisari?
3. Apakah citra dan kepuasan pelanggan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan pada Rumah Sakit Puri Asih Jatisari?

D. Tujuan Penelitian

1. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah citra merek rumah sakit berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan pada Rumah Sakit Puri Asih Jatisari.
2. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan pada Rumah Sakit Puri Asih Jatisari
3. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah citra merek dalam rumah sakit dan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan pada Rumah Sakit Puri Asih Jatisari

E. Kegunaan Penelitian

Penulisan yang dilakukan akan memberikan beberapa kegunaan atau manfaat, antara lain :

1. Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan dapat membantu dan menambah pengalaman dibidang Penulisan dan menambah pemahaman mengenai tema yang akan digunakan Penulis untuk memperdalam pengalaman dibidang pemasaran di sertai implementasi atas teori yang telah didapatkan selama masa perkuliahan.

2. Bagi Rumah Sakit

Diharapkan Penulisan ini dapat digunakan sebagai masukan bagi manajemen rumah sakit merumuskan dan menentukan strategi yang tepat sehingga diperoleh kinerja yang baik dimasa yang akan datang.

3. Bagi Pihak Lain

Penulisan ini diharapkan dapat membantu pihak-pihak yang akan mangkaji lebih lanjut mengenai bidang yang sama, yang diharapkan Penulisan ini dapat menjadi landasan pijak dan referensi bagi penelian dimasa akan datang.

F. Kerangka Pemikiran

1. Pengaruh Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan

Menurut Ginting (2011) mendefinisikan Citra merek adalah suatu nama, istilah, tanda, simbol, desain atau kombinasi dari padanya untuk menandai produk atau jasa dari satu penjual atau kelompok penjual dan untuk membedakannya dari pesaing.

Dalam sebuah rumah sakit yang dikenal, diingat dan mudah diucapkan oleh calon pelanggan atau pasien dianggap memiliki citra merek yang baik. Seperti rumah sakit puri asih sendiri yang memiliki citra merek yang baik karena sesuai hasil pernyataan banyak konsumen atau pelanggan yang setuju bahwa nama rumah sakit puri asih adalah rumah sakit yang dikenal, diingat dan mudah diucapkan.

Keberhasilan rumah sakit membentuk citra merek terhadap masyarakat, dipengaruhi oleh beberapa faktor misalnya sejarah Intansi, kelengkapan sarana dan prasarana, dan keberhasilan dalam

memberikan pelayanan kepada pasien atau pelanggan. Citra tersebut muncul berdasarkan pengetahuan dan informasi - informasi yang diterima seseorang terhadap suatu obyek. Apabila informasi tersebut baik maka akan menimbulkan citra positif, namun sebaliknya apabila informasi yang diterima buruk, maka akan menimbulkan citra negatif. Informasi-informasi yang di peroleh misalnya mengenai bagaimana pelayanan yang diberikan rumah sakit, bagaimana kelengkapan alat-alat kesehatan, bagaimana kualitas sumber daya manusia (dokter dan perawat) yang ada di rumah sakit, dan sebagainya.

2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan

Menurut Sunyoto (2012) Kualitas pelayanan merupakan suatu ukuran untuk menilai bahwa barang atau jasa telah mempunyai nilai guna seperti yang dikehendaki atau dengan kata lain suatu barang atau jasa dianggap telah memiliki kualitas apabila berfungsi atau mempunyai nilai guna seperti yang diinginkan.

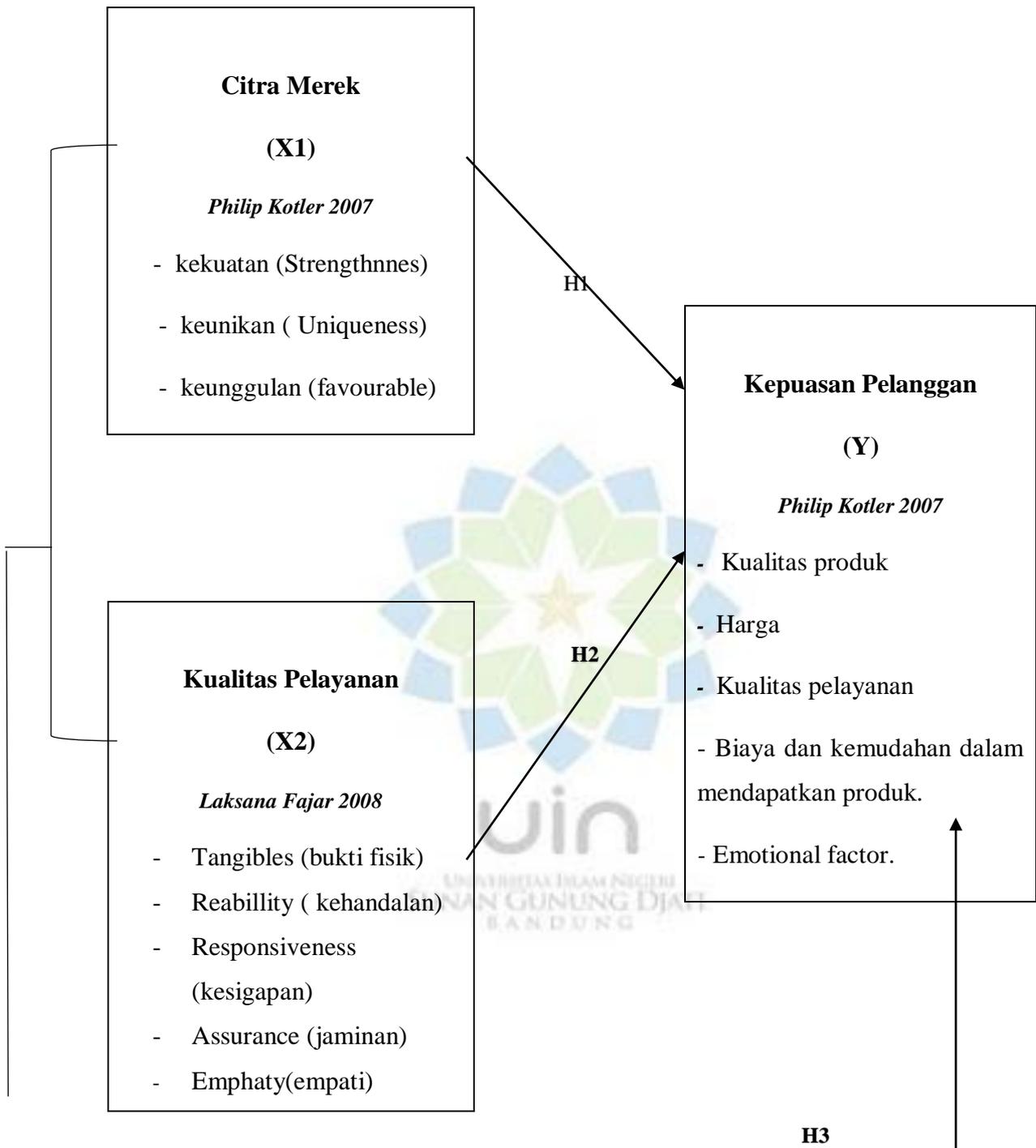
Pelayanan akan dirasakan langsung oleh seorang pelanggan. Maka dari itu, perusahaan atau instansi harus berhati-hati dalam memberikan suatu pelayanan. perusahaan atau Intansi harus memberikan kualitas pelayanan yang paling baik, karena kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Ketika pelanggan merasakan pelayanan yang diberikan itu baik, maka pelanggan tersebut kemungkinan besar akan melakukan pelayanan dalam perusahaan atau intansi secara berulang. Sebaliknya, jika pelanggan menerima pelayanan yang kurang baik dari pihak perusahaan/intansi. Sudah bisa dipastikan pelanngan tersebut tidak akan melakukan pelayanan kembali.

3. Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.

Menurut Tjiptono (2015) kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja (hasil) suatu produk dengan harapan-harapannya.

Berdasarkan apa yang telah penulis paparkan di atas maka citra merek dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Artinya, jika suatu perusahaan atau instansi memutuskan pelayanan jasa pada rumah sakit puri asih, maka perusahaan atau instansi tersebut harus menghindari beberapa hal yang akan menimbulkan munculnya perilaku pelanggan atau konsumen yang negatif. Serta perusahaan harus memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan, karena pelayanan langsung dirasakan oleh pelanggan. Maka dari itu, konsumen akan melakukan jasa pelayanan dan konsumen tersebut bisa saja merekomendasikan untuk melakukan pelayanan jasa kepada orang lain. Dengan itu, menjadikan perusahaan atau instansi dapat mempertahankan dan meningkatkan citra merek dan kualitas pelayanannya.

Maka dari itu, Citra Merek dan kualitas pelayanan (variabel independen) berpengaruh terhadap kepuasan Pelanggan (variabel dependen). Berikut gambar untuk memudahkan dalam menganalisis penelitian, maka dibuatlah model penelitian dan kerangka pemikiran:



Gambar 1. 4

Kerangka Pemikiran

Sumber: Diolah oleh penulis (2020)

G. Penelitian Terdahulu

Tabel 1. 4 Penulisan Terdahulu

No	Nama Penulis	Judul Penulis	Variabel Penulisan	Hasil dan Kesimpulan	Perbandingan kesimpulan dengan Penulis
1	Tri Hastuti Handayani (2013)	Pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan maskapai penerbangan garuda indonesia di solo.	X1 kualitas pelayanan X2 harga Y Kepuasan pelanggan	Variabel harga mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan Variabel tangibles mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Variabel reability mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Variabel	1. keunggulan suatu merek terhadap konsumen yang membeli 2. desain suatu produk harus bisa menarik perhatian para konsumennya. 3. pada suatu Intansi bahwa suatu produk harus bisa lebih baik dari produk Intansi lainnya.

				<p>responsiveness mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan.</p> <p>Variabel assurance mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan.</p> <p>Variabel empathy mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan.</p>	
2	Arlina Nurbaity lubis martin (2009)	Pengaruh harga (price) dan kalitas pelayanan (servica quality) terhadap kepuasan pelanggan pasien rawat	X1 Harga (price) X2 Kualitas pelayanan (service quality) Y Kepuasan Pelanggan	Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan maka dapat disimpulkan sebagai berikut : 1. Variabel harga dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kenyamanan tempat 2. Pelayanan yang akurat 3. Pelayanan yang cepat 4. Dokter yang ahli di bidangnya 5. Melayani dengan

		<p>inap di RSUD Deli Medan</p>		<p>kepuasan pasien rawat inap di RSUD deli medan</p> <p>2.Harga dan kualitas pelayanan yang ditawarkan oleh RSUD deli medan dinilai sangat baik sehingga kepuasan pasien juga tercapai dengan baik.</p> <p>3.Berdasarkan uji t bahwa variabel harga adalah variabel yang paling dominan terhadap kepuasan pasien , hal ini menunjukkan bahwa harga yang ditawarkan oleh RSUD deli medan sesuai dengan pelayanan yang diberikan sehingga tercipta suatu kepuasan pasien.</p> <p>Berdasarkan</p>	<p>ramah dan sopan</p>
--	--	--------------------------------	--	--	------------------------

				koefisien determinasi diketahui bahwa variabel harga dan kualitas pelayanan secara signifikan berpengaruh terhadap kepuasan pasien.	
--	--	--	--	---	--

H. Hipotesis Penelitian

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah Penulisan dimana rumusan masalah Penulisan biasanya disusun dalam bentuk kalimat pertanyaan, karena jawaban yang diberikan baru berdasarkan pada teori yang relevan, maka formulasi hipotesis yang dirumuskan untuk di uji kebenarannya dalam penelitan yang dilaksanakan di Rumah Sakit Puri Asih Jatisari Karawang yaitu :

- H1 : Citra merek dalam rumah sakit berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Rumah Sakit Puri Asih Jatisari.
- H2 : Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Rumah Sakit Puri Asih Jarisari.
- H3 : Citra merek dalam rumah sakit dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Rumah Sakit Puri Asih Jatisari.