

## INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk menguji apakah secara simultan dan secara parsial lima dimensi kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen pada RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta, dan untuk mengidentifikasi variabel apa yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Penelitian dilakukan dengan cara mengambil sampel yang merupakan bagian dari populasi. Untuk mendapatkan sampel menggunakan teknik purposive sampling dan untuk pengumpulan data adalah dengan metode kuesioner. Sedangkan untuk menguji hipotesis, peneliti menggunakan analisa regresi linier berganda yang dibantu dengan program SPSS. Pada penelitian ini variabel yang diteliti adalah lima dimensi kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen.

Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa secara simultan lima dimensi kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen pada RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta, dan secara parsial 4 variabel dari 5 dimensi kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen dan 1 variabel tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada rumah sakit tersebut. Dari kelima dimensi kualitas pelayanan, variabel responsiveness merupakan variabel yang paling dominan yang berpengaruh terhadap kepuasan konsumen (pasien) pada RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta.

**Kata Kunci : Dimensi Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen**

## **ABSTRACT**

*This study aims at evaluating whether simultaneously or partially, the five service quality dimensions significantly influence consumer satisfaction at PKU Muhammadiyah Yogyakarta hospital. Its also aims at identifying what variables dominantly influence consumer satisfaction. The study is done by taking samples that are part of population. The samples are taken using purposive sampling techniques and the data collection is done by giving questionnaires. Meanwhile, to test the hypothesis, the researcher uses multiple linear regression analysis aided by SPSS program. In this study, the examined variables are the five service quality dimensions and customer satisfaction.*

*The result of the study shows that simultaneously, the five service quality dimensions significantly affect customer satisfaction at PKU Muhammadiyah Yogyakarta hospital, and partially, 4 variables of 5 service quality dimensions significantly influence customer satisfaction whereas 1 variable does not have any significant influence on consumer satisfaction in this hospital. Among the five dimensions of service quality, responsiveness variable is the most dominant variable that influences consumer (patient) satisfaction at PKU Muhammadiyah Yogyakarta hospital.*

**Keywords : Service Quality Dimensions, Customer Satisfaction**