

The Influence of Service Quality, CompanyImage And Confidence In Patient Satisfaction Using The Service Of Semen Padang Hospital

¹Wahyudi Aris, ²Irda, ²Linda Wati

**¹Management Department students, Faculty of Economics and Business
Bung Hatta University**

**²Lecturer in Management, Faculty of Economics and Business
Bung Hatta University**

**E-mail : Wahyuauaris@gmail.com, irda1987@yahoo.com,
L11nda@yahoo.com**

ABSTRACT

This study aims to prove the effect of service quality, company image and trust on customer satisfaction using the services of Padang Padang cement hospital. In this study several patients were used to be respondents chosen randomly. The analysis method used was multiple regression. Based on the test results The hypothesis was found that service quality and company image significantly influence patient satisfaction using hospital services while the trust does not affect patient satisfaction in using hospital services.

Keywords: service quality,company image,patient trust and satisfaction

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, CITRA PERUSAHAAN DAN
KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN MENGGUNAKAN
JASA RUMAH SAKIT SEMEN PADANG**

¹Wahyudi Aris, ²Irda, ²Linda Wati

¹Mahasiswa Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis
Universitas Bung Hatta

²Dosen Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis
Universitas Bung Hatta

E-mail : Wahyuauaris@gmail.com, irda1987@yahoo.com,
L11nda@yahoo.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk membuktikan pengaruh kualitas layanan, citra perusahaan dan kepercayaan terhadap kepuasan pasien menggunakan jasa rumah sakit semen padang. Pada penelitian ini digunakan beberapa pasien untuk dijadikan responden yang dipilih secara acak. Metode analisis yang digunakan adalah regresi berganda. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis ditemukan bahwa kualitas pelayanan dan citra perusahaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien menggunakan jasa rumah sakit semen padang, sedangkan kepercayaan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien dalam menggunakan jasa rumah sakit semen padang.

Kata Kunci : kualitas pelayanan, fasilitas, kepercayaan dan kepuasan pelanggan