

## ABSTRAK

Supriyono, kualitas pelayanan, iklan, tarif dan kepuasan pasien rawat jalan RS Omni Alam Sutera (dibimbing oleh Edang Ruswanti).

PT. Sartana Meditama Internasional merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang industri rumah sakit sejak tahun 1972. Penelitian ini bertujuan untuk melihat kepuasan pasien rawat jalan rumah sakit Omni dari indikator kualitas pelayanan, Etika iklan dan tarif yang diterapkan oleh perusahaan.

Untuk menganalisis masalah tersebut maka digunakan 100 responden rawat jalan RS Omni yang diseleksi menggunakan metode purposive sampling. Teknik pengumpulan data menggunakan metode survey menggunakan kuisioner. Analisis menggunakan uji validitas, reliabilitas, heterosekedastisitas, uji deskriptif dan uji regresi dengan menggunakan software SPSS 21.

Hasil analisis menunjukkan variable kualitas pelayanan, iklan dan tarif menunjukkan hasil yang signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan RS Omni. Sehingga dari ketiga faktor tersebut merupakan salah satu dari faktor penentu kepuasan pasien RS Omni. Dari hasil penelitian ini, ada beberapa hal yang menjadi masukan untuk meningkatkan kepuasan, yaitu untuk tetap dapat meningkatkan mutu pelayanan kesehatan khususnya rawat jalan dalam memberikan pelayanan yang optimal dan dapat mengkaji ulang dalam menentukan kualitas iklan yang tentunya berhubungan dengan tarif, agar lebih informatif bagi seluruh lapisan masyarakat yang membutuhkan pelayanan kesehatan.

Kata kunci : Kualitas pelayanan, etika iklan, tarif, kepuasan.

## ABSTRACT

Supriyono, "effect of quality of service, commercial, price against customer satisfaction RS Omni Alam Sutera (Supervisor by Endang Ruswanti) .

PT. Sartana Meditama Internasional is a hospital industry since 1972. In this research to see customer satisfaction Omni Hospital by quality of service indicator, commercial factor and price as implemented of the company.

To the analysis of this problem, use 100 out patient respondent Omni Hospital with purposive sampling. Data collected technique use survey method with the questionnaires. Data analysis tested by validity, reliability, descriptive analysis, heteroscedasticity, and regression linear. Data process use SPSS software 21.

Result of the analysis showed quality of service variable, commerce and price has showed significant result. That of third factors is one of the determinants of outpatient satisfaction Omni hospitals.

Final result of this research, a some thing can be input for the increase outpatient of optimal and will be evaluate to can make decision of quality service satisfaction.

*Keywords* : *Service quality , advertising ethics, satisfaction.*