

ABSTRAK

Dunia bisnis merupakan salah satu dampak dari adanya globalisasi baik yang ada di dunia maupun yang terdapat di Indonesia. Baru-baru ini nampak beberapa perusahaan yang baru berdiri di berbagai bidang. Hal tersebut mengakibatkan adanya persaingan untuk pencapaian tujuan.. Dalam rumah sakit juga harus memberikan pelayanan yang baik bagi pasiennya. kualitas pelayanan adalah mengharapkan dari pada keunggulan serta mengendalikan dari tingkat keunggulan itu. Tujuan dari kualitas pelayanan ini adalah pemenuhan terhadap keinginan customer. Jasa yang diharapkan adalah salah satu faktor dari kualitas pelayanan. Tujuan dari penelitian adalah menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen pada RS. Bunda Surabaya. Peneliti menggunakan metode kuantitatif.. Kesimpulan dari hasil penelitian ini adalah kualitas pelayanan dan fasilitas memiliki pengaruh signifikan dan positif kepada kepuasan pasien.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Kepuasan Pasien

ABSTRACT

The business world is one of the impacts of globalization both in the world and in Indonesia. Recently, several companies have just been established in various fields. This results in competition for the achievement of goals. Hospitals must also provide services for their patients. Service quality is expecting from excellence and controlling from that level of excellence. The purpose of this service quality is the fulfillment of customer desires. Expected service is one of the factors of service quality. The purpose to analyze the effect of service quality and facilities on customer satisfaction at the hospital. Mother of Surabaya. Researchers used quantitative methods. The conclusion from the results of this study is that the quality of services and facilities has a significant and positive effect on patient satisfaction.

Keywords: *service quality, facilities, patient satisfaction*