

ABSTRAK

Pengaruh Mutu Pelayanan dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Konsumen Rumah Sakit Insan Permata

Indri Sriwahyuni Prihmawulan, Dr. Dede Suleman, SE., M.M

Mahasiswa Program Studi Manajemen, Universitas Pembangunan Jaya

Dosen Program Studi Manajemen, Univeristas Pembangunan Jaya

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh mutu pelayanan dan citra merek terhadap kepuasan konsumen Rumah Sakit Insan Permata. Jenis penelitian ini adalah kuantitatif berupa data primer yang berasal dari konsumen Rumah Sakit Insan Permata. Pengumpulan data menggunakan *purposive sampling* dengan menyebarkan kuesioner kepada 126 responden dengan bantuan Google Forms. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan analisis deskriptif, uji validitas dan realibilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linier berganda dan uji hipotesis (uji t dan uji f). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa mutu pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, citra merek berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen dan secara bersama-sama mutu pelayanan dan citra merek berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen Rumah Sakit Insan Permata.

Kata Kunci : Mutu Pelayanan, Citra Merek, Kepuasan Konsumen