

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN
KEPUASAN PASIEN TERHADAP REPUTASI PERUSAHAAN
DI RSUI MADINAH KASEMBON**

ABSTRAK

Oleh:

**Muhammad Nur Rachim
1961145**

Dosen Pembimbing:

Dr. Nuri Purwanto, S.ST., MM

Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui dan menjelaskan Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien Terhadap Reputasi Perusahaan di RSUI Madinah Kasembon. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif dan teknik analisis survei (*survey research*) yang bersifat kuantitatif dengan menggunakan kuisisioner sebagai alat pengambilan data. Penelitian survei (*survey research*) adalah penelitian dengan menggunakan kuisisioner yang diberikan kepada beberapa sampel dari suatu populasi. Populasi dan sampel dalam penelitian ini adalah Pasien RSUI Madinah Kasembon dengan sampel berjumlah 100 Responden. Dalam penelitian ini sumber data yang digunakan adalah data sekunder. Metode pengumpulan data dengan cara angket. Teknik pengambilan sampel adalah *probability sampling*. Teknik analisis data menggunakan analisis deskriptif, analisis regresi linear berganda, dan pengujian hipotesis yang diolah menggunakan SPSS versi 24. Hasil dalam penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kepuasan pasien secara bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap citra RSUI Madinah Kasembon.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien, dan Reputasi Perusahaan