

ABSTRAK

Nama : Fitrah Rahmadhani
Program Studi : Manajemen
Judul : Pengaruh *People, Process, Physical Evidence* Terhadap Kepuasan pasien Pada Rumah Sakit Cut Meutia Aceh Utara

Kepuasan pasien merupakan fenomena umum yang menimbulkan tantangan dalam pemasaran. Pada tahun 2022, bahwa setiap tahunnya mengalami pasang surut jumlah pasien rawat inap pada Rumah Sakit Cut Meutia . Dimana untuk tahun 2022 sendiri, jumlah pasien rawat inap hanya sebanyak 11.876 pasien. Jumlah tersebut sedikit menurun dari jumlah tahun sebelumnya yaitu 14.827 pasien untuk tahun 2021 pada Rumah Sakit Cut Meutia Aceh Utara. Penurunan jumlah kunjungan pasien menjadi permasalahan yang harus diperhatikan oleh manajemen rumah sakit. Jumlah kunjungan pasien yang menurun akan berpengaruh terhadap pendapatan/pemasukan rumah sakit. Dampak lainnya adalah kegiatan operasional terganggu. Penurunan kunjungan pasien menandakan pasien tidak loyal yang dapat disebabkan oleh ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan rumah sakit. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh *people, process, physical evidence* terhadap kepuasan pasien dalam mendapatkan perawatan pada Rumah Sakit Cut Meutia Aceh Utara. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien Rumah Sakit Cut Meutia Aceh Utara dan sampel dalam penelitian ini adalah 96 responden yang dipilih dengan menggunakan metode *Accidental sampling*. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *people, process, physical evidence* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien dalam mendapatkan perawatan pada Rumah Sakit Cut Meutia Aceh Utara.

Kata Kunci : *people, process, physical evidence*, kepuasan pasien

ABSTRACT

Name : Fitrah Rahmadhani

Study Program : Management

Title : *The Influence of People, Process, Physical Evidence on Patient Satisfaction at Cut Meutia Hospital, North Aceh*

Patient satisfaction is a common phenomenon that poses challenges in marketing. In 2022, every year there will be ups and downs in the number of inpatients at Cut Meutia Hospital. Where in 2022 alone, the number of inpatients will only be 11,876 patients. This number decreased slightly from the previous year's number, namely 14,827 patients for 2021 at the Cut Meutia Hospital, North Aceh. The decrease in the number of patient visits is a problem that must be considered by hospital management. The decreasing number of patient visits will affect hospital income/income. Another impact is that operational activities are disrupted. A decrease in patient visits indicates that patients are disloyal which can be caused by patient dissatisfaction with the services provided by the hospital. The aim of this research is to determine the influence of people, process, physical evidence on patient satisfaction in receiving treatment at Cut Meutia Hospital, North Aceh. The population in this study were patients at Cut Meutia Hospital, North Aceh and the sample in this study was 96 respondents selected using the accidental sampling method. The data analysis method used is multiple linear regression analysis. The results of this research show that people, process, physical evidence have a significant effect on patient satisfaction in receiving treatment at Cut Meutia Hospital, North Aceh.

Keywords: *people, process, physical evidence, patient satisfaction*

