

ABSTRAK

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan *Customer Perceived Value* Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Peserta BPJS Kesehatan RSUP M. Djamil Padang

Oleh, Vicky Ridzano Octodiva, 2018

Pembimbing: 1. Abror, SE, ME, Ph.D. 2. Gesit Thabrani, SE, MT

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis: (1) pengaruh kualitas pelayanan terhadap *Customer Perceived Value* pasien Rawat Inap peserta BPJS kesehatan RSUP M. Djamil Padang (2) pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien Rawat Inap peserta BPJS kesehatan RSUP M. Djamil Padang (3) pengaruh *Customer Perceived Value* terhadap kepuasan pasien Rawat Inap peserta BPJS kesehatan RSUP M. Djamil Padang (4) pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien Rawat Inap peserta BPJS kesehatan RSUP M. Djamil Padang melalui *Customer Perceived Value*. Jenis penelitian ini adalah asosiatif. Populasi dalam penelitian ini adalah semua pasien rawat inap peserta BPJS kesehatan RSUP M. Djamil Padang. Sampel yang digunakan sebanyak 100 orang dengan menggunakan teknik *non probability sampling* dengan jenis *convenience sampling*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap *customer perceived value* pasien rawat inap peserta BPJS kesehatan RSUP M. Djamil Padang (2) kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap peserta BPJS kesehatan RSUP M. Djamil Padang (3) *customer perceived value* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap peserta BPJS kesehatan RSUP M. Djamil Padang (4) kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien Rawat Inap peserta BPJS kesehatan RSUP M. Djamil Padang melalui *Customer Perceived Value*

Kata Kunci: Kualitas pelayanan, *customer perceived value*, dan kepuasan pasien