

ABSTRAK

AHMAD, 2020. Analisis Pengaruh Strategi Pemasaran Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Sakit Umum Lakipadada Tana Toraja, Skripsi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar. Dibimbing oleh Pembimbing I Moh. Aris Pasigai dan Pembimbing II Nasrullah.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Pengaruh Strategi Pemasaran Pelayanan jasa yang mengacu pada aspek internal program. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian adalah penelitian studi kasus dengan pendekatan deskriptif kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah semua pasien rawat inap RSUD lakipadada dari bulan september sampai november. Sampel penelitian yang digunakan adalah stratified random sampling. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah metode deskriptif, analisis regresi linear berganda dan uji hipotesis. Berdasarkan hasil analisis dan pengumpulan data dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh differensiasi kompetitif, mengolah kualitas jasa, dan produktivitas jasa terhadap kepuasan konsumen secara signifikan, hal ini dapat Dibuktikan F_{hitung} sebesar 27,975 dengan tingkat signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Jadi dapat dikatakan bahwa terdapat pengaruh differensiasi kompetitif, mengelola kualitas jasa, dan produktivitas jasa terhadap kepuasan konsumen secara signifikan dan hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini.

Kata Kunci : Pemasaran Pelayanan Jasa Dan Kepuasan Konsumen.