

## **ABSTRACT**

### **SERVICESCPE EFFECT AND QUALITY OF COMMUNICATION EMPLOYEES ON CUSTOMER SATISFACTION (Studies in Space VIP Inpatient GRAHA HUSADA Hospital In Bandar Lampung)**

**By**

**Riyan Fernandes M.S.P**

Company's current health care providers are required to maximize service as the company's strategy to create customer satisfaction so as to achieve sustainable excellence. The problems faced by Graha Husada Hospital is a decline in the number of VIP ward inpatients in the span of six months in 2016. The aim of this study was to determine the effect of variable servicescape and employee communication quality to customer satisfaction. Methods of data collection in this study using questionnaires. The sampling technique in this research is done by purposive sampling, with a total sample of 180, where the population is patients and their families who were enjoying VIP service inpatient Graha Husada Hospital and Bandar Lampung people who never enjoy the VIP ward Graha Husada Hospital in the span of one last year. Data analysis methods used in this research is quantitative analysis.

Based on the result of determination ( $R^2$ ) shows that consumer satisfaction VIP ward Graha Husada Hospital affected by variables servicescape and the communication quality of employees amounted to 17.9%. The results of the t test (partial) showed that the results hitung for servicescape showed a value of 5.542 with a significant level of  $0.000 < 0.05$  and t count for the communication quality of employees showed a value of 2.698 with significance level of  $0.008 < 0.05$ . The result of F test (simultaneous) showed a value of 19.270 with a significance level of  $0.000 < 0.05$ .

Keywords: *Servicescape, Quality Of Communication Employees, Costumer Satisfaction*

## ABSTRAK

### **PENGARUH *SERVICESC*APE DAN KUALITAS KOMUNIKASI KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (Studi Pada Ruang Rawat Inap VIP RS. GRAHA HUSADA Di Bandar Lampung)**

Oleh

**Riyan Fernandes M.S.P**

Perusahaan penyedia jasa kesehatan saat ini dituntut untuk memaksimalkan pelayanan sebagai strategi perusahaan guna menciptakan kepuasan konsumen sehingga dapat meraih keunggulan yang berkesinambungan. Masalah yang dihadapi oleh RS. Graha Husada adalah terjadinya penurunan jumlah pasien rawat inap VIP dalam rentang waktu enam bulan terakhir di tahun 2016. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh variabel *servicescape* dan kualitas komunikasi karyawan terhadap kepuasan konsumen. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan metode kuesioner. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan cara *purposive sampling*, dengan sampel berjumlah 180, dimana populasinya adalah pasien dan keluarga pasien yang sedang menikmati layanan ruang rawat inap VIP RS. Graha Husada serta masyarakat Bandar Lampung yang pernah menikmati layanan ruang rawat inap VIP RS. Graha Husada dalam rentang waktu 1 tahun terakhir. Metode analisis data yang dipakai dalam penelitian ini adalah analisis kuantitatif.

Berdasarkan hasil uji determinasi ( $R^2$ ) menunjukkan bahwa kepuasan konsumen ruang rawat inap VIP RS. Graha Husada dipengaruhi oleh variabel *servicescape* dan kualitas komunikasi karyawan sebesar 17,9%. Hasil uji t (parsial) menunjukkan bahwa hasil  $t_{hitung}$  untuk *servicescape* menunjukkan nilai sebesar 5,542 dengan taraf signifikan  $0,000 < 0,05$  dan nilai  $t_{hitung}$  untuk kualitas komunikasi karyawan menunjukkan nilai sebesar 2,698 dengan taraf signifikan  $0,008 < 0,05$ . Hasil uji F (simultan) menunjukkan nilai sebesar 19,270 dengan taraf signifikansi  $0,000 < 0,05$ .

Kata Kunci: *Servicescape, Kualitas Komunikasi Karyawan, Kepuasan Konsumen*