

## **ABSTRAK**

Penelitian mengenai keputusan pasien cukup banyak dilakukan, maka penelitian ini membahas mengenai kecepatan pelayanan, kelengkapan peralatan medis, dan komunikasi terhadap keputusan pasien menggunakan studi pada customer care RSPHC Surabaya. Penelitian ini bertujuan untuk meneliti kembali mengenai faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Variabel-variabel yang digunakan adalah kecepatan pelayanan, kelengkapan peralatan medis, dan komunikasi, yang dihipotesiskan berpengaruh terhadap keputusan pasien. Sampel penelitian ini berjumlah 100 orang. Instrumen kuisioner digunakan sebagai pengumpul data. Pengujian validitas dan reliabilitas atas indikator-indikator dan konsep variabel tersebut menunjukkan nilai validitas dan reliabilitas yang memenuhi syarat sebagai instrument. Analisis dengan regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel-variabel kecepatan pelayanan, kelengkapan peralatan medis, dan komunikasi terhadap keputusan pasien baik secara parsial maupun simultan. Dari hasil tersebut diketahui bahwa variabel kecepatan pelayanan, kelengkapan peralatan medis dan komunikasi secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan pasien.

Kata Kunci : kecepatan pelayanan, kelengkapan peralatan medis, komunikasi.

## **ABSTRAC**

Research on patient decisions is pretty much done, so this study discusses the speed of service, the completeness of medical equipment, and communication of patient decisions using studies at RSPHC Surabaya customer care. This study aims to examine again the factors that influence customer satisfaction. The variables used are the speed of service, the completeness of medical equipment, and communication, which is hypothesized to influence the patient's decision. The sample of this research is 100 people. The questionnaire instrument was used as a data collector. Testing the validity and reliability of the indicators and concepts of these variables shows the value of validity and reliability that qualify as an instrument. Analysis with multiple linear regression was used to determine the effect of service speed variables, the completeness of medical equipment, and communication on patient decisions both partially and simultaneously. From these results it is known that the variable speed of service, completeness of medical equipment and communication together significantly influence the patient's decision.

Keywords: speed of service, completeness of medical equipment, communication.