

RINGKASAN

Kepuasan pasien merupakan persepsi pasien terhadap keberadaan dan peranan dari *product, price, promotion, place, participants, process* dan *physical evidence* pada pelayanan jasa rawat inap di Rumah Sakit Adi Husada Undaan Wetan Surabaya. Keberadaan dan peranan dari bauran pemasaran 7P yang dilakukan secara baik dan saling mendukung akan menciptakan kepuasan bagi pasien yang dirawat inap.

Penelitian difokuskan pada pengaruh persepsi pasien tentang bauran pemasaran terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Adi Husada Undaan Wetan Surabaya. Bauran pemasaran yang dimaksud adalah *product, price, promotion, place, participants, process* dan *physical evidence*.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah persepsi pasien tentang bauran pemasaran yang dilakukan oleh Rumah Sakit Adi Husada Undaan Wetan Surabaya mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inapnya baik secara bersama-sama maupun secara parsial, serta untuk mengetahui apakah ada perbedaan kepuasan pasien yang signifikan antara yang dirawat inap di kelas IIA dan kelas II B. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah *Multiple Regression Analysis*.

Hasil yang didapat pada penelitian ini adalah variabel bauran pemasaran 7P yang berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Adi Husada Undaan Wetan Surabaya merupakan *product, participants, process* dan *physical evidence*. *Physical evidence* memberikan kontribusi yang terbesar terhadap kepuasan pasien rawat inap, keadaan ini karena mereka menginginkan fasilitas dan peralatan kedokteran dan kesehatan yang menunjang/ modern dan siap pakai dalam berobat dan upaya penyembuhan. Selanjutnya penelitian ini juga memberikan hasil bahwa ternyata tidak ada perbedaan kepuasan pada pasien yang dirawat inap di Rumah Sakit Adi Husada Undaan Wetan Surabaya baik di kelas II A dan kelas II B.