

ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dukungan pelanggan (X1) terhadap kepuasan konsumen, keamanan pelayanan (X2) terhadap kepuasan konsumen, kehandalan keselamatan (X3) terhadap kepuasan konsumen, serta kinerja pelayanan (X4) terhadap kepuasan konsumen. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah pasien rumah sakit islam di Kota Semarang. Sampel dalam penelitian ini adalah 100 responden. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan teknik non random dengan metode purposive sampling. Jenis data adalah primer dan sekunder. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner. Teknik analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda. Berdasarkan hasil analisis data dapat disimpulkan terdapat pengaruh signifikan variabel dukungan pelanggan terhadap kepuasan konsumen, terdapat pengaruh signifikan variabel keamanan pelayanan terhadap kepuasan konsumen, terdapat pengaruh signifikan variabel kehandalan keselamatan terhadap kepuasan konsumen, terdapat pengaruh signifikan variabel kinerja terhadap kepuasan konsumen.

Kata kunci : **kepuasan, kepuasan konsumen, dukungan pelanggan, kehandalan keselamatan, kinerja.**

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of customer support (X1) to customer satisfaction, security services (X2) to customer satisfaction, reliability, safety (X3) to the consumer customers, as well as the performance of services (X4) on customer satisfaction. The population used in this study were hospital patients islam in Semarang. The sample in this study was 100 respondents. The sampling technique in this research was done by using non-random purposive sampling method. This type of data is a primary and secondary. Methods of data collection using questionnaires. The analysis technique used is multiple linear regression. Based on the results of data analysis can be concluded there is significant influence variable customer support to customer satisfaction, there is significant influence variable security service to customer satisfaction, there is a significant effect of variable reliability safety to customer satisfaction, there is a significant effect of variable performance against customer satisfaction.

Keywords: *satisfaction, customer satisfaction, customer support, reliability, safety, performance.*