

INTISARI

Lestari, Febri Yudi. 2016. *Kualitas Layanan Website dalam Membentuk Niat Untuk Mendaftar Secara Online (Studi Pada Website Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surakarta)*. Skripsi. Program Studi S1 Manajemen. Fakultas Ekonomi. Universitas Setia Budi. Pembimbing I. Didik Setyawan, SE.,MM., M.Sc. Pembimbingan II. Ariefah Yulandari SE.,M.M.

Tujuan penelitian ini adalah menguji pengaruh kualitas layanan website terhadap niat untuk mendaftar secara online. Variabel dependen yang digunakan dalam penelitian ini adalah niat untuk mendaftar secara online yang diukur dengan rekomendasi dari orang lain. Variabel mediasi dalam penelitian ini adalah kepuasan layanan.

Obyek penelitian yang digunakan adalah pasien rawat jalan RS PKU Muhammadiyah Surakarta. Metode penyampelan menggunakan metode *purposive* dengan jumlah sampel 200 responden. Uji hipotesis dalam penelitian ini dilakukan dengan analisis Regresi Linear Berganda.

Hasil Penelitian menunjukkan bahwa semua hipotesis terdukung. Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas layanan yang diberikan dapat membangun kepuasan atas layanan sehingga meningkatkan niat untuk mendaftar secara online.

Kata Kunci : Kualitas Layanan Website, Kepuasan Layanan, dan Niat Untuk Mendaftar secara Online

ABSTRACT

Lestari, Febri Yudi. 2016. *Service Quality of Website in Shaping of Intention to Online Register (Study on Website Hospital PKU Muhammadiyah Surakarta). Final Project. Management Departement. Economic Faculty. Setia Budi University. Advisor Didik Setyawan, SE, .MM., M.Sc. Co Advisor Ariefah Yulandari SE., M.M.*

The purpose of this study was to test the effect to service quality of website on the intention to online register. The dependent variables that used in this study is intention to online register which measured satisfied using, recommendations from others. The mediation variables in this study is service satisfaction.

The objects that used in this study is RS PKU Muhammadiyah Surakarta outpatients. Total of the samples are 200 respondents that choosed by purposive sampling. Measuring instrument that used in this study is multiple linear regression analysis.

The result of this study showed that all hypotheses are accepted. Based on result of this study, showed that the better the services of quality which are given can build on service satisfaction so that increasing the intention to online register.

Keywords: Service Quality of Website, Service Satisfaction, and Intention to Online Register.