

ABSTRAK

Rumah sakit adalah tempat pelayanan kesehatan yang melaksanakan pelayanan kesehatan sekaligus sebagai lembaga pendidikan tenaga kesehatan dan penelitian, rumah sakit juga memiliki dampak positif dan negative terhadap lingkungan sekitarnya. Rumah sakit dalam menyelenggarakan upaya pelayanan kesehatan terdiri dari rawat jalan, rawat inap, pelayanan gawat darurat, pelayanan medis, dan pelayanan non medis menggunakan teknologi yang dapat mempengaruhi lingkungan sekitarnya. Rumah sakit fungsinya adalah tempat pelayanan kesehatan bagi masyarakat luas, rumah sakit diharapkan dapat mewujudkan kesehatan masyarakat. Peranan rumah sakit untuk mempercepat penyembuhan dan pemulihan penderita sebagaimana yang diharapkan. Rumah sakit memiliki tujuan untuk memberi pelayanan yang berkualitas tinggi bagi sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan. Hal ini merupakan ukuran keberhasilan dalam pemberian pelayanan kesehatan. Dalam usaha menegakkan diagnosa atau melakukan terapi tertentu, instalasi Radiologi merupakan salah satu bentuk pelayanan medis yang mutlak yang harus dimiliki oleh suatu Rumah Sakit di era modern seperti saat ini. Oleh karena itu beberapa hal yang penting yang juga harus dipenuhi oleh Rumah Sakit mengenai instalasi radiologi, yaitu system penyelenggaraannya, standar pelayanan, sumber daya manusia yang dipekerjakan serta fasilitas atau prasarana yang digunakan merupakan suatu kesatuan yang harus dipenuhi dan diperhatikan untuk memberikan kepuasan kepada pasien dalam memperoleh pelayanan medis dari suatu Rumah Sakit manapun. Penelitian yang dilakukan adalah analisis penerapan standar pelayanan pada Santosa Bandung International Hospital dalam upaya memenuhi kepuasan pasien dalam pelaksanaan diagnostik maupun terapi yang dilakukan.

Kata Kunci : Manajemen Pemasaran, Bauran Pemasaran, Kualitas Pelayanan.