

ABSTRAK

Penelitian ini menguji Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Dalam Pembelian Alat Bantu Kesehatan Penunjang Pengelihatian Dengan Menggunakan BPJS Kesehatan Di Optik SMEA Surabaya. Pada penelitian ini jumlah responden yang di jadikan sampel yaitu 108 orang. Metode peneliatian yang di gunakan dalam penelitian ini yaitu asitdental samplibg. Responden dalam penelitian ini adalah Pasien yang membeli kacamata dengan menggunakan BPJS Kesehatan. Jumlah. Metode penentuan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah acciidental sampling, sedangkan untuk mengetahui hubungan antar variabel penulis menggunakan metode perhitungan analisis validitas dan reliabilitas, dan analisis regresi linier berganda dengan alat analisis SPSS versi 22. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas produk, harga, dan kullitas pelayanan perpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dalam membeli kacamata dengan mnggunakan BPJS Kesehatan.

Kata Kunci : Kualitas Produk, Harga, Kualitas Pelanggan

ABSTRACT

This study examines the effect of product quality, price, and service quality on patient satisfaction in purchasing vision support medical devices using BPJS Kesehatan at Optics SMEA Surabaya. In this study, the number of respondents who were sampled was 108 people. The research method used in this research is dental assistant sampling. Respondents in this study were patients who bought glasses using BPJS Kesehatan. Amount. The sampling method used in this study was accidental sampling, while to find out the relationship between variables the authors used the method of calculating validity and reliability analysis, and multiple linear regression analysis using the SPSS version 22 analysis tool. The results of this study indicated that product quality, price, and Quality of service influences customer satisfaction in buying glasses using BPJS Kesehatan.

Keywords : *Product Quality, Price, Customer Quality*