

ABSTRAK

Penelitian ini menguji pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Fasilitas terhadap Kepuasan Konsumen. Responden dalam penelitian ini adalah konsumen yang berobat di Klinik Purnama Medika. Jumlah Responden yang menjadi sampel penelitian ini adalah 114 orang. Metode penentuan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *accidental 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 Pelayanan, Harga, dan Fasilitas berpengaruh secara parsial dan simultan serta signifikan terhadap Kepuasan Pasien.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Harga, Fasilitas, Kepuasan Pasien

ABSTRACT

This study examines the effect of Service Quality, Price, and Facilities on Consumer Satisfaction. Respondents in this study were consumers who were treated at the Purnama Medika Clinic. The number of respondents who became the sample of this study were 114 people. The method of determining the sample 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 indicate that Service Quality, Price, and Facilities partially and simultaneously and significant effect on patient satisfaction.

Keywords: Service Quality, Price, Facilities, Patient Satisfaction