

ABSTRAK

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN LOKASI
TERHADAP KEPUASAN PASIEN
KLINIK UTAMA KOPKAR KARYA LISNA**

Tujuan penelitian ini dilakukan untuk menganalisis, mengetahui, dan membuktikan apakah kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, apakah harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, apakah lokasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, apakah kualitas pelayanan, harga, dan lokasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, serta manakah diantara variable kualitas pelayanan, harga, dan lokasi yang paling dominan terhadap kepuasan pasien.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif dan verifikatif. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 160 pasien Klinik Kopkar Karya Lisna yang dipilih dengan menggunakan teknik *simple random sampling*, Uji hipotesis dilakukan dengan menggunakan uji regresi linier berganda.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial kualitas pelayanan, harga, dan lokasi terbukti dapat memberikan pengaruh terhadap kepuasan pasien. Kualitas pelayanan, harga, dan lokasi terbukti secara simultan dapat memberikan pengaruh terhadap kepuasan pasien. Variabel kualitas pelayanan memberikan pengaruh yang paling dominan terhadap kepuasan pasien sebesar 55,6%, sedangkan variabel harga dan lokasi hanya mampu memberikan pengaruh sebesar 11,8% dan 10,6%.

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

ABSTRACT

THE IMPACT OF SERVICE QUALITY, PRICE, AND LOCATION ON PATIENT SATISFACTION AT THE PRIMARY CLINIC OF KOPKAR KARYA LISNA

The aim of this study is to analyze, determine, and prove whether service quality significantly influences patient satisfaction, whether price significantly influences patient satisfaction, whether location significantly influences patient satisfaction, whether service quality, price, and location significantly influence patient satisfaction, and which of the variables, service quality, price, and location, is the most dominant in influencing patient satisfaction.

The method used in this study is a quantitative method with a descriptive and verificative approach. The sample in this study consists of 160 patients from Klinik Kopkar Karya Lisna, selected using a simple random sampling technique. Hypothesis testing was conducted using multiple linear regression analysis.

The results of this study indicate that service quality, price, and location can partially influence patient satisfaction. Service quality, price, and location simultaneously have a significant influence on patient satisfaction. Service quality is the most dominant variable in influencing patient satisfaction at 55.6%, while price and location only have an influence of 11.8% and 10.6%, respectively.

Keywords: Service Quality, Price, Location, Patient Satisfaction