

PENGARUH FASILITAS, HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN (Studi Pada Puskesmas Janti)

Risnawati

(Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi Universitas Kanjuruhan, Malang)

e-mail: risnawati0263@yahoo.co.id

Irma Tyasari

Dianawati Suryaningtyas

(Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi Universitas Kanjuruhan, Malang)

ABSTRAK : Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh antara fasilitas, harga dan kualitas terhadap kepuasan baik secara parsial maupun secara silmutan. Jenis penelitian ini termasuk penelitian jenis Explanatory research karena merupakan suatu bentuk penelitian yang menjelaskan tentang hubungan antara variable. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 100 orang dengan teknik pengambilan sampel menggunakan accidental sampling. Pengumpulan data dengan kuesioner dan interview dan dianalisis menggunakan teknik linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel fasilitas berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien ($0,001 < 0,05$), variabel harga berpengaruh terhadap kepuasan pasien ($0,04 < 0,05$), variabel kualitas berpengaruh terhadap kepuasan pasien ($0,02 < 0,05$) dan variabel fasilitas, harga dan kualitas secara bersama-sama mampu mempengaruhi variabel kepuasan pasien ($F_{hitung} = 3,928$).

Kata kunci : fasilitas, harga, kualitas, kepuasan