

ABSTRAK

Seiring dengan semakin meningkatnya kesadaran akan pentingnya kesehatan bagi masyarakat, serta pesatnya perkembangan teknologi kesehatan, hal ini menjadi tuntutan terhadap pelayanan kesehatan yang berkualitas agar dapat memenuhi kebutuhan dasar masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji pengaruh kualitas pelayanan, lokasi dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan pada Klinik Pratama Stiesia.

Dalam Penelitian ini pengambilan teknik sampel dengan menggunakan metode *accidental sampling*. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 98 responden. Sumber data yang digunakan adalah data primer dengan teknik pengumpulan data dengan menggunakan penyebaran kuisioner. Metode analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda dengan alat bantu aplikasi SPSS 20.

Hasil yang di peroleh dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan karena menunjukkan pelayanan yang diberikan sangat baik. Lokasi berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan karena lokasi tidak mampu memberikan tempat yang dapat dilalui angkutan umum. Fasilitas berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan karena fasilitas yang disediakan kurang lengkap.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Lokasi, Fasilitas, Kepuasan Pelanggan.

ABSTRACT

Along with the increasing awareness of the importance of health for the community, as well as the rapid development of health technology, a quality health services is required to meet the community basic needs. Therefore, this research aimed to examine the effect of service quality, location and facilities on customers' satisfaction of Stiesia Pratama Clinic.

The data were primary. Moreover, the data collection techniques used accidental sampling. In line with, there were 98 respondents as sample. Furthermore, the instrument was questionnaires. In addition, the data analysis technique used multiple linear regression with SPSS 20.

The research result concluded service quality had significant effect on customers' satisfaction of Stiesia Pratama Clinic. It meant, the service provided was very good. Meanwhile, location had insignificant effect on customers' satisfaction as the place did not passed by public transportation. Likewise, the facility had insignificant effect on customers' satisfaction since the facilities provided were not complete.

Keywords: Service Quality, Location, Facilities, Customers' Satisfaction



I certify that this translation is true and accurate. Prepared by a professional translator. This translation is provided on this day 24/2/2020

M. Faisal
M. Faisal / S.Pd., M.Pd

STIESIA Language Center
Menur Pumpungan 30 Surabaya 60118, Indonesia