

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menguji pengaruh kualitas layanan, harga, dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan pada Klinik Lestari Medika Surabaya.

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu jenis penelitian kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan yang melakukan pemeriksaan dan pengobatan di Klinik Lestari Medika yang tidak diketahui jumlah pastinya (*infinite*), dengan menggunakan teknik pengambilan sampel yaitu teknik *accidental sampling* dengan rumus *lemeshow* yang ditentukan 98 responden. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan kuesioner menggunakan skala likert. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda dengan menggunakan alat bantu SPSS (*Statistic Product and Service Solution*) versi 26.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Klinik Lestari Medika Surabaya, harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Klinik Lestari Medika Surabaya, lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Klinik Lestari Medika Surabaya.

Kata Kunci: kualitas layanan, harga, lokasi, kepuasan pelanggan



