

INTISARI

Redi rasiyadi. 2018. Pengaruh kualitas Pelayanan, harga Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pasien Pada Klinik Pratama Barokah Ambunten, Kecamatan Ambunten Kabupaten Sumenep. Skripsi, Prodi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Wiraraja Sumenep. Pembimbing : (I) Nurdody zakki, SE, M.SM. (II) Ahmad. Ghufroni, SE, MM.

Globalisasi memberi dampak positif bagi setiap profesi kesehatan untuk berupaya meningkatkan kinerja profesionalnya dalam berkontribusi berbagai macam kesehatan masyarakat. Hal ini sejalan dengan makin meningkatnya tuntutan masyarakat akan kualitas pelayanan kesehatan.

Penelitian ini bertujuan untuk: Mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, harga dan lokasi terhadap kepuasan pasien pada Klinik Pratama Barokah Kecamatan Ambunten. Teknik analisis yang digunakan pada penelitian ini adalah analisis regresi linear berganda. Pengambilan sampel dilakukan dengan teknik *nonprobability sampling* berupa *sampling insidental*, sedangkan teknik pengumpulan data dilakukan dengan melakukan penyebaran kuisioner, yang kemudian diolah menggunakan SPSS 23. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) kualitas Pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien. Artinya kualitas Pelayanan yang baik akan menciptakan peningkatan kepuasan pasien. (2) Harga memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien. Artinya Harga yang terjangkau akan dapat meningkatkan kepuasan pasien. (3) Lokasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien. Artinya Lokasi yang kondusif akan tercipta peningkatan kepuasan pasien. (4) kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi secara bersama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien.

Kata kunci: kualitas Pelayanan, Harga, Lokasi dan Kepuasan.