

ABSTRAKSI

Kebutuhan akan kesehatan menjadi salah satu kebutuhan masyarakat. BKPM menjadi salah satu pusat kesehatan masyarakat yang menyajikan pelayanan kesehatan yang terjangkau masyarakat luas di Semarang. Sebagai sebuah perusahaan jasa, kepuasan pasien konsumen menjadi tujuan utama bagi penyedia jasa. Penelitian ini bertujuan menguji pengaruh kualitas pelayanan dan nilai pelanggan terhadap kepuasan pasien.

Penelitian dilakukan di BKPM Semarang. Jumlah sampel penelitian adalah sebanyak 100 orang. Instrumen berupa kuesioner digunakan untuk mendapatkan data penelitian. Dan teknik pengujian analisis regresi linier berganda digunakan untuk membuktikan hipotesis penelitian.

Hasil pengujian mendapatkan hasil bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan dengan arah positif. Nilai pelanggan juga memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan dengan arah positif.

Katakunci : Kualitas pelayanan, nilai pelanggan, kepuasan