

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan, fasilitas, dan kepercayaan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di Cito Laboratorium Klinik Semarang cabang Indraprasta dan menganalisis faktor yang paling dominan dalam mempengaruhi kepuasan konsumen di Cito Laboratorium Klinik Semarang cabang Indraprasta.

Populasi dalam penelitian ini adalah para konsumen Cito Laboratorium Klinik Semarang cabang Indraprasta. Sampel yang diambil sejumlah 100 responden dengan menggunakan teknik *Non-Probability Sampling* dengan pendekatan *Accidental sampling*, yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa yang kebetulan bertemu dengan peneliti dapat dijadikan sampel. Metode analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda. Hasil penelitian mendapatkan bahwa persamaan regresi yang terbentuk adalah $Y = 0,239 X_1 + 0,459 X_2 + 0,236 X_3$. Hasil penelitian menunjukkan bahwa fasilitas mempunyai pengaruh yang paling besar dibandingkan dengan variabel - variabel bebas lainnya terhadap kepuasan konsumen.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, fasilitas, dan kepercayaan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Berdasarkan analisis data statistik, indikator - indikator pada penelitian ini bersifat valid dan variabelnya bersifat reliabel. Pada pengujian asumsi klasik, model regresi bebas multikolonieritas, tidak terjadi heteroskedastisitas, dan berdistribusi normal. Variabel fasilitas memiliki pengaruh terbesar dengan 0,459, diikuti dengan variabel kualitas pelayanan dengan 0,239. yang terkecil adalah variabel kepercayaan dengan koefisien regresi 0,236.

Kata - kata kunci: kepuasan konsumen, kualitas pelayanan, fasilitas, dan kepercayaan.