

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh jumlah kunjungan pasien klinik As Syifa yang masih berfluktuatif serta belum memenuhi target yang ditetapkan oleh pihak manajemen. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, harga dan fasilitas terhadap kepuasan pasien Klinik As Syifa.

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan metode kuesioner terhadap 100 orang responden pasien klinik As Syifa dengan menggunakan metode *purposive sampling* untuk mengetahui tanggapan responden terhadap variabel kualitas pelayanan, harga, fasilitas, dan kepuasan pasien. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda yang berfungsi untuk membuktikan hipotesis penelitian. Data-data yang telah memenuhi uji validitas, uji reliabilitas, dan uji asumsi klasik diolah sehingga dihasilkan persamaan regresi sebagai berikut :

$$Y = 0,318 X_1 + 0,289 X_2 + 0,256 X_3$$

Berdasarkan hasil analisis diperoleh bahwa variabel kualitas layanan, harga, dan fasilitas mempunyai pengaruh yang positif signifikan terhadap kepuasan pasien. Nilai *Adjusted R square* sebesar 0,508 yang menunjukkan bahwa 50,8 persen variasi kepuasan pasien dapat dijelaskan oleh ketiga variabel independen dalam penelitian ini. Sedangkan sisanya sebesar 49,2 persen dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata kunci : Kualitas pelayanan, harga, fasilitas, kepuasan pasien