

## ***ABSTRACT***

This study aims to determine : Quality of service influence on patient satisfaction, Price affects patient satisfaction, Places effect on patient satisfaction .Quality of service, price and place have positive and significant influence simultaneously on patient satisfaction. Samples were taken from 345 respondents who were treated at Puskesmas Tarumajaya in Bekasi. This research method with quantitative analysis method by using analysis of multiple linear regresi, followed by analysis of determination (R square), partial hypothesis testing ( uji t) and simultaneous ( uji f ). Analysis results can be known that, Service Quality has a positive effect on Patient Satisfaction, Assurance Dimension has dominant influence to the dimension of management perception. Price affects Patient Satisfaction and Price Adjustment dimension has a dominant effect on management perception, Place affects patient satisfaction, and the dimension of traffic has a dominant effect on management perception, Quality of Service, Price and Place have a positive effect on Patient Satisfaction.

Keyword : Customer Satisfaction, Quality of Service influence, Influence of price , Influence of place.



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui : Kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien ,Harga berpengaruh terhadap kepuasan pasien ,Tempat berpengaruh terhadapkepuasan pasien , Kualitas layanan,harga dan tempat berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap kepuasan pasien. Sampel 345 orang responden yang berobat di Puskesmas Tarumajaya Bekasi. Jenis metode penelitian ini dengan metode analisis kuantitatif dengan menggunakan analisis persamaan linier regresi , di lanjutkan dengan analisis determinasi ( R square ) , pengujian hipotesis secara parsial ( uji t ) dan simultan ( uji f ). Hasil Analisis dapat di ketahui bahwa : Kualitas Layanan berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pasien,Dimensi Assurance berpengaruh dominan terhadap dimensi persepsi manajemen, Harga berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien dan dimensi Kesesuaian Harga berpengaruh dominan terhadap Persepsi menejemen, Tempat berpengaruh terhadap kepuasan pasien,dan dimensi lalu lintas berpengaruh dominan terhadap persepsi manajemen, Kualitas Layanan,Harga dan Tempat berpengaruh positif dengan Kepuasan Pasien

Keyword : Kepuasan Pelanggan , Pengaruh Kualitas Layanan , Pengaruh Harga , Pengaruh Tempat



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA