

RINGKASAN

PENGARUH KUALITAS LAYANAN, HARGA DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI KLINIK MEDOKAN SEMAMPIR SURABAYA

Indah Tri Mayang Sari

Pasien memandang bahwa penyedia jasa pelayanan kesehatan harus mampu memberikan pelayanan medis dalam upaya penyembuhan penyakit dan pemulihan kesehatan yang berkualitas, cepat tanggap atas keluhan pasien, serta penyediaan fasilitas pelayanan kesehatan yang nyaman. Untuk itu, Klinik Medokan Semampir Surabaya harus selalu berusaha fokus terhadap kepuasan pelanggan dan tanggap terhadap setiap pasien yang datang dalam memberikan pelayanan kesehatan memakai tenaga yang terampil dan profesional agar pelayanan yang diberikan dapat memenuhi harapan dari pasien. Harga juga dapat dilihat dari sudut pandang pelanggan yang seringkali digunakan indikator nilai yang tumbuh melalui persepsi atau tanggapan pelanggan bilamana harga dapat dihubungkan dengan manfaat yang dirasakan dalam suatu barang atau jasa serta fasilitas yang merupakan sarana maupun prasarana yang penting dalam usaha meningkatkan kepuasan seperti memberi kemudahan, memenuhi kebutuhan dan kenyamanan bagi pengguna jasa, apabila fasilitas yang disediakan sesuai dengan kebutuhan, maka pelanggan merasa puas. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan yang diinginkan pelanggan dari segi ketanggapan (*responsiveness*), empati (*empaty*), kehandalan (*reability*), jaminan (*assurance*), dan bukti langsung (*tangible*) di Klinik Medokan Semampir Surabaya, mengetahui pengaruh harga dengan kualitas produk yang diinginkan pelanggan pada saat berobat di Klinik Medokan Semampir Surabaya serta untuk mengetahui pengaruh fasilitas yang diinginkan pelanggan sehingga nyaman pada saat berobat di Klinik Medokan Semampir Surabaya.

Penelitian dilakukan di Klinik Medokan Semampir Surabaya yang berlokasi di Jalan Medokan Semampir Blok E Surabaya. Pengambilan data dilakukan bulan Februari 2022 – April 2022 sebanyak 165 responden. Pengambilan sampel dengan cara memberikan kuesioner pada pasien yang ditemui pada waktu konsultasi di Klinik Medokan Semampir Surabaya. Hasil uji penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan (X1) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, harga (X2) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, serta fasilitas (X3) tidak berpengaruh signifikan, sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan (X1) berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan karena terpenuhinya kualitas layanan yang diterima dari bukti langsung, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati yang cukup baik, harga berpengaruh positif karena harganya yang terjangkau dibanding dengan Klinik lain sehingga menjadikan konsultasi di Klinik Medokan menjadi pilihan pertama, serta fasilitas berpengaruh negatif terhadap kepuasan pelanggan karena fasilitas yang diberikan kurang nyaman.