

ABSTRAK

PERAN KUALITAS PELAYANAN, PERSEPSI HARGA, DAN FASILITAS DALAM MEMPENGARUHI KEPUASAN PASIEN DI TOTAL *LIFE CLINIC* SURABAYA

**Oleh:
Fitri Isnaini**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran kualitas pelayanan, persepsi harga, dan fasilitas dalam memengaruhi kepuasan pasien di Total Life Clinic Surabaya. Menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode asosiatif, data primer dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner online berbasis Skala Likert kepada 84 responden yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling dengan kriteria pasien yang telah menggunakan layanan minimal dua kali dan berdomisili di Surabaya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien melalui peningkatan loyalitas dan pengalaman positif selama menerima layanan. Persepsi harga juga terbukti berpengaruh secara signifikan, di mana harga yang dianggap wajar dan transparan meningkatkan kepercayaan pasien. Selain itu, fasilitas yang lengkap dan nyaman berkontribusi secara positif terhadap kepuasan pasien. Secara simultan, ketiga variabel tersebut memberikan pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, yang menegaskan bahwa kombinasi pelayanan yang baik, harga yang sesuai, dan fasilitas yang memadai merupakan kunci untuk menciptakan pengalaman layanan kesehatan yang memuaskan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga, Fasilitas, Kepuasan Pasien.

ABSTRACT

THE ROLE OF SERVICE QUALITY, PRICE PERCEPTION, AND FACILITIES IN INFLUENCING PATIENT SATISFACTION AT TOTAL LIFE CLINIC SURABAYA

By:
Fitri Isnaini

This study aims to analyze the role of service quality, price perception, and facilities in influencing patient satisfaction at Total Life Clinic Surabaya. Using a quantitative approach with an associative method, primary data were collected through an online Likert-scale questionnaire distributed to 84 respondents selected using purposive sampling, with criteria of patients who had used the clinic's services at least twice and resided in Surabaya. The findings indicate that service quality has a significant effect on patient satisfaction by enhancing loyalty and creating positive experiences during treatment. Price perception was also found to have a significant influence, as fair and transparent pricing increases patient trust. In addition, well-equipped and comfortable facilities contribute positively to patient satisfaction. Simultaneously, all three variables demonstrated a significant effect on patient satisfaction, confirming that the combination of good service, appropriate pricing, and adequate facilities is essential for creating a satisfying healthcare experience.

Keywords: Service Quality, Price Perception, Facilities, Patient Satisfaction.