

**PENGARUH HARGA (*PRICE*) DAN KUALITAS PELAYANAN (*SERVICE QUALITY*) TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN
DI KLINIK GRAHA SEHAT DI KLATEN**

ALKA DWI CAHYO

NPM : 141100031

Mahasiswa Program Studi Ekonomi Manajemen

Fakultas Ekonomi UPN “Veteran” Yogyakarta

Elzahra26@gmail.com

08562633636

ABSTRAKSI

Tujuan penelitian ini adalah 1) Untuk mengetahui pengaruh harga terhadap kepuasan pasien di Klinik Graha Sehat di Klaten. 2) Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Klinik Graha Sehat di Klaten. 3) Untuk mengetahui pengaruh antara harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Klinik Graha Sehat di Klaten. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif korelasional. Penelitian ini dilakukan di Klinik Graha Sehat yang terletak di Klaten dan dilaksanakan pada bulan Agustus 2015. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagian pasien rawat jalan yang sedang berobat/berada di lokasi Klinik Graha Sehat pada saat penelitian yang dilakukan pada bulan Agustus 2015 yaitu 100 orang responden. Variabel dalam penelitian ini ada 2 yaitu variabel bebas, variabel bebas dalam penelitian ini ada dua yaitu harga (X_1) dan kualitas pelayanan (X_2), variabel terikat adalah kepuasan konsumen (Y). Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan metode wawancara dan angket/kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda, analisis korelasi, analisis korelasi berganda, uji t, uji F dan koefisiensi determinasi. Berdasarkan hasil penelitian tentang Pengaruh Harga (*Price*) Dan Kualitas Pelayanan (*Service Quality*) Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Klinik Graha Sehat Di Klaten, maka dapat disimpulkan. 1) Ada pengaruh yang positif dan signifikan antara harga terhadap kepuasan pasien di Klinik Graha Sehat. Ini berarti semakin baik harga yang ditawarkan berakibat pada semakin baiknya kepuasan konsumen. 2) Ada pengaruh yang positif dan tidak signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Klinik Graha Sehat. Yang berarti meskipun belum sepenuhnya pelayanan yang diberikan sesuai harapan tetapi pelayanan di Klinik Graha Sehat sudah cukup baik dan agar terus ditingkatkan. 3) Ada pengaruh yang positif dan signifikan antara harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Klinik Graha Sehat. Ini berarti bahwa harga yang ditetapkan oleh Klinik Graha Sehat terjangkau oleh konsumen selain itu adanya pelayanan yang baik yang diberikan maka telah memberikan kepuasan pada pasien.

Keywords: Harga, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien