

ABSTRAK

Richo Ryanto Raharjo (01616200004)

PENGARUH HARGA, LOKASI, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN RS X DI SURAKARTA

(xii + 88 halaman; 16 gambar; 35 tabel; 6 lampiran)

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui : 1) Apakah harga berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RS X Surakarta 2) Apakah lokasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RS X Surakarta 3) Apakah kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RS X Surakarta. Pendekatan kuantitatif digunakan dalam penelitian ini dengan teknik *purposive sampling*. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat jalan RS X di Surakarta. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 200 responden. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan skala *Likert* dan pengolahan data menggunakan teknik analisis *Partial Least Square-Structural Equation Modeling (PLS-SEM)* dengan bantuan program *SmartPLS 3.0*.

Referensi : 34 (1992-2021)

Kata Kunci : Harga, Lokasi, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien.



ABSTRAK

Richo Ryanto Raharjo (01616200004)

THE IMPACT OF PRICE, LOCATION, AND SERVICE QUALITY TOWARDS OUTPATIENT SATISFACTION IN HOSPITAL X SURAKARTA

(xii + 88 halaman; 16 gambar; 35 tabel; 6 lampiran)

The objective of this study are to know: 1) Does price have a positive effect on patient satisfaction, 2) Does location have a positive effect on patient satisfaction, 3) Does service quality have a positive effect on patient satisfaction. This study uses a quantitative approach using purposive sampling technique. The population in this study were outpatients at X Hospital in Surakarta. The sample used in this study were 200 respondents. The data collection method used a questionnaire with a Likert scale and data processing used the Partial Least Square-Structural Equation Modeling (PLS-SEM) analysis technique with the help of the SmartPLS 3.0 program.

Reference : 34 (1992-2021)

Key Words : Price, Location, Service Quality, Patient Satisfaction.

