

ABSTRAK

Nama : M RIDHO SP BRUTU

Program Studi :Manajemen

Judul : Pengaruh kualitas pelayanan, Fasilitas, *Brand Image*, dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pasien pada Puskesmas Simpang Kiri

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh antara Kualitas pelayanan, fasilitas, *brand image* dan Lokasi terhadap kepuasan pasien puskesmas simpang kiri. Sampel pada penelitian ini merupakan para pasien yang pernah berobat di puskesmas simpang kiri yang berjumlah 90 pasien dan diambil berdasarkan rumus *Green*. Data yang digunakan dalam penelitian ini merupakan data primer yang diperoleh dari penyebaran kuesioner kepada responden, sedangkan untuk olah data menggunakan program SPSS 22. Adapun analisis yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial variabel Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan pasien, variabel Fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan pasien, variabel *Brand image* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan pasien dan Lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Oleh karena itu, hasil dari penelitian ini dapat memberikan wawasan berharga bagi para Pasien puskesmas simpang kiri, untuk lebih memperhatikan tingkat kualitas pelayanan, fasilitas, brand image dan lokasi supaya pasien yang berkunjung merasa nyaman.

Kata Kunci : Kualitas pelayanan, fasilitas, brand image Lokasi dan kepuasan pasien

ABSTRACT

Name : M RIDHO SP BRUTU
Study Program : Management
Title : The Influence of Service Quality, Facilities, Brand Image, and Location on Patient Satisfaction at Simpang Kiri Community Health Center

This study aims to examine the influence of service quality, facilities, brand image and location on patient satisfaction at Simpang Kiri Community Health Center. The sample in this study was 90 patients who had received treatment at the Simpang Kiri health center and were taken based on Green's formula. The data used in this research is primary data obtained from distributing questionnaires to respondents. The analysis used is multiple linear regression analysis, Meanwhile, for data processing, use the SPSS 22 program. The research results show that partially the variable Service Quality has a positive and significant effect on patient satisfaction, the Facilities variable has a positive and significant effect on patient satisfaction, the Brand image variable has a positive and significant effect on patient satisfaction and Location has a positive and significant effect on patient satisfaction. Therefore, the results of this research can provide valuable insight for patients at the Simpang Kiri Community Health Center, to pay more attention to the level of service quality, facilities, brand image and location so that patients who visit feel comfortable.

Keywords: *Service quality, facilities, brand image Location and patient satisfaction*