

ABSTRAK

Nama : Setia Dewi Kiki Indah Yani
Program Studi : Manajemen
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap
Kepuasan Pasien Di Klinik PT Bridgestone Sumatra
Rubber Estate

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pasien Di Klinik PT Bridgestone Sumatra Rubber Estate. Dengan variabel bebas pada penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan dan Fasilitas, sedangkan variabel terikatnya adalah Kepuasan Pasien. Jenis penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, pengumpulan data menggunakan kuesioner yang berisi pertanyaan dan pernyataan dengan membagikan kepada siapa saja orang yang datang untuk berobat di Klinik PT Bridgestone Sumatra Rubber Estate dengan jumlah 100 responden, dimana penarikan sampel pada penelitian ini menggunakan *Accidental Sampling*, yang mana siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti untuk berobat di Klinik PT Bridgestone Sumatra Rubber Estate dapat digunakan sebagai sampel sehingga jumlah sampel dalam penelitian ini berjumlah 100 responden. Penelitian ini menggunakan analisis regresi linear berganda dengan program SPSS (*Statistical Program For Social Science*). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien Di Klinik PT Bridgestone Sumatra Rubber Estate, sedangkan variabel Fasilitas tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien Di Klinik PT Bridgestone Sumatra Rubber Estate. Semakin baik kualitas pelayanan dan fasilitas di dalam suatu klinik maka akan membuat kepuasan pasien semakin Hasil penelitian ini berbeda dengan hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Syamsul Arifin dan Ruslan Muhyi (2021) “ Hubungan Antara Fasilitas, Harga Dengan Kepuasan Pasien Di Klinik Muara Laung”. Bahwa variabel fasilitas berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien di klinik Muara Laung. Dengan adanya perbedaan hasil temuan dengan penelitian sebelumnya membuktikan bahwa adanya perbedaan indikator dan wilayah yang diteliti dan dapat mempengaruhi hasil penelitian meningkat.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Kepuasan Pasien

ABSTRACT

Nama : Setia Dewi Kiki Indah Yani
Program Studi : *Management*
Judul : *The Influence of Service Quality and Facilities on Patient Satisfaction at the Clinic PT Bridgestone Sumatra Rubber Estate*

This research aims to determine the influence of service quality and facilities on patient satisfaction at the PT Bridgestone Sumatra Rubber Estate Clinic. The independent variables in this research are Service Quality and Facilities, while the dependent variable is Patient Satisfaction. This type of research uses quantitative methods, data collection uses a questionnaire containing questions and statements by distributing it to everyone who comes for treatment at the PT Bridgestone Sumatra Rubber Estate Clinic with a total of 100 respondents, where sampling in this study uses Accidental Sampling, which is Anyone who coincidentally meets the researcher for treatment at the PT Bridgestone Sumatra Rubber Estate Clinic can be used as a sample so that the total sample in this study is 100 respondents. This research uses multiple linear regression analysis with the SPSS (Statistical Program For Social Science) program. The results of this study show that Service Quality influences Patient Satisfaction at the PT Bridgestone Sumatra Rubber Estate Clinic, while the Facility variable has no influence on Patient Satisfaction at the PT Bridgestone Sumatra Rubber Estate Clinic. The better the quality of service and facilities in a clinic, the greater patient satisfaction. The results of this research are different from the results of previous research conducted by Syamsul Arifin and Ruslan Muhyi (2021) "The Relationship Between Facilities, Prices and Patient Satisfaction at the Muara Laung Clinic". That the facility variable has a positive effect on patient satisfaction at the Muara Laung clinic. The differences in findings with previous research prove that there are differences in the indicators and areas studied and can influence research results to increase

Keywords: *Service Quality, Facilities, Patient Satisfaction*