

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP
KEPUASAN PASIEN/KONSUMEN GADJAH MADA MEDICAL CENTER
(GMC) HEALTH CENTER**

OLEH

BAGAS DWI DHARMAWAN

NIM: 13/350007/SP/25917

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: (1) Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen; (2) Pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan Konsumen; (3) Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Konsumen. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode pengambilan data menggunakan kuesioner dan observasi. Sampel dari penelitian ini adalah konsumen dari Gadjahmada Medical Centre (GMC) Health Centre sejumlah 75 orang. Teknik analisis data pada penelitian ini menggunakan analisis regresi berganda dengan bantuan program SPSS 25.0. Hasil penelitian menunjukkan Kualitas pelayanan dan Fasilitas secara bersama-sama memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen dengan nilai R square sebesar 0,593 yang menunjukkan Kualitas Pelayanan dan Fasilitas memiliki pengaruh sebesar 59,3% terhadap variabel kepuasan konsumen. Penelitian ini menarik suatu kesimpulan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Sehingga disarankan GMC dapat meningkatkan atau setidaknya mempertahankan kualitas pelayanan dan fasilitas yang diberikan supaya bisa meningkatkan kepuasan dari konsumen.

Kata kunci: kualitas pelayanan, fasilitas, kepuasan konsumen

***THE EFFECT OF SERVICE QUALITY AND FACILITIES ON GADJAHMADA
MEDICAL CENTRE (GMC) HEALTH CENTRE PATIENT / CUSTOMER
SATISFACTION***

By:

BAGAS DWI DHARMAWAN

NIM: 13/350007/SP/25917

ABSTRACT

This study aims to determine: (1) The effect of service quality on customer satisfaction; (2) The Effect of Facilities on Customer Satisfaction; (3) The Effect of Service Quality and Facilities on Customer Satisfaction. This study uses a quantitative approach with data collection methods using questionnaires and observations. The sample of this study was 75 consumers from Gadjahmada Medical Center (GMC) Health Center. The data analysis technique in this study used multiple regression analysis with the help of the SPSS 25.0 program. The results showed that the quality of service and facilities together gave a positive and significant influence on customer satisfaction with an R square value of 0.593 which showed that the quality of service and facilities had an influence of 59.3% on the consumer satisfaction variable. This study draws a conclusion that service quality and facilities have a positive and significant effect on customer satisfaction. So it is suggested that GMC can improve or at least maintain the quality of services and facilities provided in order to increase customer satisfaction.

Keywords: service quality, facilities, customer satisfaction