

ABSTRAK

Andi Ekaputra Efendi, 15101155310015, Manajemen, 2020, “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pada Puskesmas Kinali Kabupaten Pasaman Barat”, dibawah bimbingan Bapak Ronni Andri Wijaya, S.E., M.M., dan Ibu Marta Widian Sari, S.E., M.M.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas, dan lokasi terhadap kepuasan pasien. Sampel yang digunakan adalah 85 pasien rawat jalan Puskesmas Kinali Kabupaten Pasaman Barat. Metode analisis penelitian ini menggunakan analisis linear regresi berganda.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan, fasilitas, dan lokasi secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan. Hasil penelitian secara parsial menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan, fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan, dan lokasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Fasilitas, Lokasi, Kepuasan