

**PENGARUH HARGA, KUALITAS PELAYANAN, DAN  
FASILITAS TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN  
PADA KLINIK GUSTAVET**

**SKRIPSI**

**Program Studi Manajemen-Strata 1**



**FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA  
JAKARTA  
2019**

**PENGARUH HARGA, KUALITAS PELAYANAN, DAN  
FASILITAS TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN  
PADA KLINIK GUSTAVET**

**SKRIPSI**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar  
SARJANA EKONOMI**

**Program Studi Manajemen-Strata 1**



**Oleh:**

**Nama : MEGAWATI**

**Nim : 041501503125003**

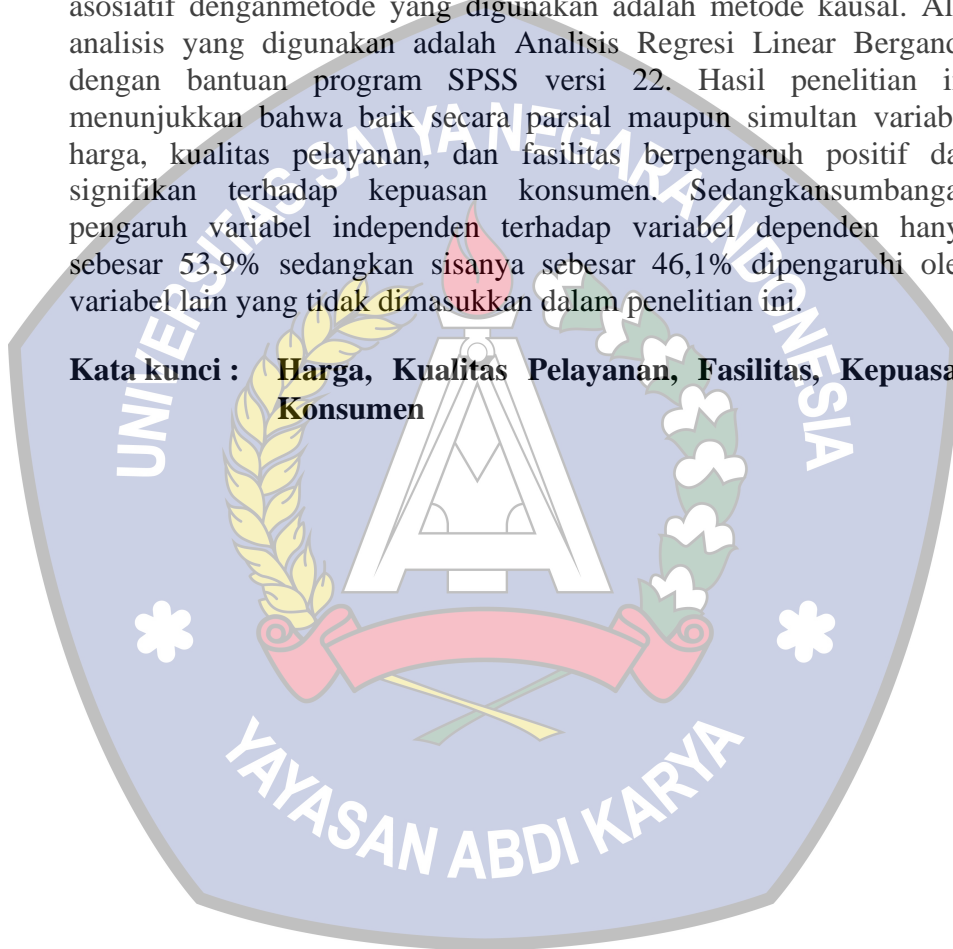
**FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA  
JAKARTA**

**2019**

## ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh harga, kualitas pelayanan, dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen pada Klinik Gustavet. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan rumus Roscoe dengan jumlah sampel yang diambil sebanyak 100 responden. Jenis penelitian ini menggunakan penelitian asosiatif dengan metode yang digunakan adalah metode kausal. Alat analisis yang digunakan adalah Analisis Regresi Linear Berganda dengan bantuan program SPSS versi 22. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa baik secara parsial maupun simultan variabel harga, kualitas pelayanan, dan fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Sedangkan sumbangan pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen hanya sebesar 53,9% sedangkan sisanya sebesar 46,1% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

**Kata kunci : Harga, Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Kepuasan Konsumen**



## ABSTRACT

*This research was conducted with the aim to determine the effect of price, service quality, and facilities on customer satisfaction at the Gustavet Clinic. The sample used in this study uses the Roscoe formula with the number of samples taken as many as 100 respondents. This type of research uses associative research with the method used is a causal method. The analytical tool used is Multiple Linear Regression Analysis with the help of SPSS version 22. The results of this study indicate that both partially and simultaneously the variable price, service quality, and facilities have a positive and significant effect on customer satisfaction. While the contribution of the influence of independent variables on the dependent variable is only 53.9% while the remaining 46.1% is influenced by other variables not included in this study.*

**Keywords : Price, Service Quality, Facilities, Customer Satisfaction**

