

**Analisis Pengaruh Harga Dan Kualitas Layanan Terhadap Tingkat Kepuasan  
Pasien *Medical Check Up* Pada Laboratorium Klinik  
Westerindo Cikarang**

**ABSTRAK**

Perusahaan pada sektor jasa, terutama layanan kesehatan mengalami pertumbuhan yang signifikan dan memiliki prospek yang baik. Kondisi ini membuat persaingan pada sektor jasa kesehatan menjadi lebih ketat. Setiap sektor jasa kesehatan harus dapat menggunakan berbagai cara untuk menarik pasien melalui kualitas layanan. Masyarakat cenderung menuntut layanan kesehatan yang cepat dan baik. Banyak sektor layanan jasa kesehatan menyadari hal itu, sehingga mereka harus mencapai kepuasan pasien dalam berbagai strategi untuk mempertahankan pelanggannya. Penelitian ini yaitu untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh harga dan kualitas layanan terhadap tingkat kepuasan pasien *medical check up* pada Laboratorium Klinik Westerindo Cikarang. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan metode survei yang bersifat deskriptif dan asosiatif hubungan kausal dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian ini menggunakan 250 responden sebagai sampel penelitian dengan menggunakan analisis linear berganda. Hipotesis dalam penelitian ini adalah terdapat pengaruh harga dan kualitas layanan terhadap tingkat kepuasan pasien *medical check up* pada Laboratorium Klinik Westerindo Cikarang baik secara parsial maupun simultan. Berdasarkan analisis menggunakan SPSS Vers.22 *For windows* koefisien determinasi penelitian ini memiliki pengaruh sebesar 0,329 yang artinya harga dan kualitas layanan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien sebesar 32,9% dan sisanya sebesar 67,1% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Persamaan regresi linear berganda yaitu  $Y = -7,845 + 0,381 (\text{Harga}) + 0,236 (\text{Kualitas Layanan}) + e$ . Pengujian hipotesis diperoleh hasil bahwa dengan  $\alpha = 5\%$  uji F mendapatkan hasil  $F_{\text{hitung}} > F_{\text{tabel}}$  yaitu  $60,446 > 3,032$ , serta uji t variabel harga ( $X_1$ ) mendapatkan hasil  $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$  yaitu  $6,924 > 1,969576$  dan variabel kualitas layanan ( $X_2$ ) yaitu  $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$  yaitu  $6,404 > 1,969576$ , hasil pengujian tersebut dapat diartikan bahwa harga dan kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien baik secara simultan dan parsial.

**Kunci : Harga, Kualitas Layanan, Tingkat Kepuasan Pasien**

***Analysis of the Effect Price and Service Quality To The Satisfaction Level of  
Medical Check Up Patients At the Westerindo  
Cikarang Clinical Laboratory***

***ABSTRACT***

*Companies in the service sector, particularly health services experienced significant growth and have good prospects. This condition makes the competition in the health service sector tighter. This condition makes competition in the health service sector tighter. Every health care sector must be able to use various means to attract patients through quality services. Community health services tend to demand fast and good health services. Many healthcare sectors recognize this, so they must achieve patient satisfaction in a variety of strategies to retain their customers. This study is to determine and analyze the effect of price and service quality on the satisfaction level of medical check-up patients at the Westerindo Cikarang Clinical Laboratory. The method used in this research is a survey method that is descriptive and associative with a causal relationship with a quantitative approach. This study used 250 respondents as the research sample using multiple linear analysis. The hypothesis in this study is that there is an effect of price and service quality on the satisfaction level of medical check up patients at the Westerindo Cikarang Clinical Laboratory, either partially or simultaneously. Based on the analysis using SPSS Vers.22 For windows, the coefficient of determination of this study has an effect of 0.329 which means that price and service quality have an effect on the patient satisfaction level of 32.9% and the remaining 67.1% is influenced by other factors not examined in this study. . The multiple linear regression equation is  $Y = -7,845 + 0,381 (\text{Price}) + 0,236 (\text{Quality of Service}) + e$ . Hypothesis testing shows that with  $\alpha = 5\%$  the F test gets the results of  $F_{count} > F_{table}$ , namely  $60.446 > 3.032$ , and the price variable t test ( $X_1$ ) gets the results of  $t_{count} > t_{table}$  which is  $6.924 > 1.969576$  and the variable of service quality ( $X_2$ ) is  $t_{count} > t_{table}$  is  $6.404 > 1.969576$ , the results of this test mean that price and service quality have a significant effect on the level of patient satisfaction both simultaneously and partially.*

***Key: Price, Service Quality, Patient Satisfaction Level***