

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP LOYALITAS PASIEN DI KLINIK PRATAMA RATNASARI SEHAT 2 CIWIDEY

Dimasa ini fasilitas kesehatan berperan penting dalam memenuhi kebutuhan kesehatan masyarakat. Banyaknya klinik dan praktik dokter yang ada di wilayah Ciwidey, membuat persaingan antar fasilitas kesehatan semakin ketat. Salah satunya adalah Klinik Pratama Ratnasari Sehat 2 Ciwidey yang mengalami fluktuasi kunjungan. Salah satu faktor yang mungkin berperan adalah rendahnya loyalitas yang mencakup berbagai aspek yaitu kualitas pelayanan dan harga. Penelitian ini bertujuan guna mengetahui, mendeskripsikan dan menganalisis kondisi kualitas pelayanan, harga dan loyalitas pasien, serta mengukur pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap loyalitas pasien di Klinik Pratama Ratnasari Sehat 2 Ciwidey. Pendekatan yang digunakan adalah kualitatif yang dikuantitatifkan dengan metode analisis deskriptif dan verifikatif. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien di Klinik Pratama Ratnasari Sehat 2 Ciwidey dengan jumlah sampel 97 responden menggunakan teknik sampling insidental. Metode analisa yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis linear berganda pada taraf signifikansi 10%. Berdasarkan hasil penelitian baik secara simultan maupun parsial menunjukan hasil bahwa kualitas pelayanan dan harga berpengaruh terhadap loyalitas pasien.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Harga, Loyalitas Pasien

ABSTRACT

THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY AND PRICE ON PATIENT LOYALTY AT RATNASARI SEHAT 2 CIWIDEY PRIMARY CLINIC

In today's era, health facilities play a crucial role in meeting the health needs of the community. The abundance of clinics and doctor practices in the Ciwidey area has led to increased competition among health facilities. One such facility is the Ratnasari Sehat 2 Ciwidey Primary Clinic, which has experienced fluctuations in patient visits. One factor that may contribute to this is low loyalty, which encompasses various aspects including service quality and price. This research aims to identify, describe, and analyze the conditions of service quality, price, and patient loyalty, as well as measure the influence of service quality and price on patient loyalty at the Ratnasari Sehat 2 Ciwidey Primary Clinic. The approach used is qualitative, quantified with descriptive and verificative analysis methods. The population in this study consists of patients at the Ratnasari Sehat 2 Ciwidey Primary Clinic, with a sample size of 97 respondents selected using incidental sampling technique. The analysis method used in this study is multiple linear regression at a 10% significance level. Based on the research results, both simultaneously and partially, the findings show that service quality and price influence patient loyalty.

Keywords: Service Quality, Price, Patient Loyalty