

ABSTRAK

Penelitian ini dilaksanakan dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan, dan harga terhadap kepuasan pelanggan pada RSUD dr. R. Soetrasno Rembang. Populasi dari penelitian ini adalah pasien RSUD dr. R. Soetrasno Rembang. Dalam penelitian ini pemilihan sampel dilakukan menggunakan *stratified sampling* dengan jumlah sampel sebesar 100 responden. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner, wawancara, dan observasi. Analisis data dilakukan dengan menggunakan analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa 1. Kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, 2. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, 3. Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, 4. Kualitas produk, kualitas pelayanan, dan harga secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada RSUD dr. R. Soetrasno Rembang.

Kata Kunci : Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Harga dan Kepuasan Pelanggan.

ABSTRACT

This research was carried out with the aim to determine the effect of product quality, service quality, and price on customer satisfaction at RSUD dr. R. Soetrasno Rembang. The population of this study were patients of RSUD dr. R. Soetrasno Rembang. In this study sample selection was carried out using stratified sampling with a sample size of 100 respondents. Data collection methods using questionnaires, interviews, and observations. Data analysis was performed using multiple linear regression analysis. The results of this study indicate that 1. Product quality has a positive and significant effect on customer satisfaction, 2. Service quality has a positive and significant effect on customer satisfaction, 3. Prices have a positive and significant effect on customer satisfaction, 4. Product quality, service quality, and price collectively positive and significant effect on customer satisfaction at RSUD dr. R. Soetrasno Rembang.

Keywords : Product Quality, Service Quality, Prices and Customer Satisfaction.

