

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa pengaruh kualitas pelayanan, periklanan dan lokasi terhadap kepuasan konsumen. Penelitian ini dilakukan pada pengguna jasa Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan di Pemalang. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang dikumpulkan dari 100 responden yang terdaftar sebagai peserta yang telah mengkonsumsi produk dari BPJS Kesehatan. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah teknik *nonprobability sampling* dengan metode *accidental sampling*, kemudian data diproses menggunakan analisa regresi berganda. Dari hasil uji diperoleh koefisien regresi $Y = -4,620 + 0,384X_1 + 0,378X_2 + 0,519X_3$ yang menunjukkan variabel kualitas pelayanan sebesar 0,384, periklanan sebesar 0,378 dan lokasi sebesar 0,519. Nilai R (Koefisien Korelasi) yang diperoleh sebanyak 0,775 atau 77,5% dan nilai *R Square* nya (Koefisien Determinasi) sebesar 0,601 yang berarti semua variabel independen dapat menjelaskan sebesar 60,1% terhadap variabel dependen. Sementara sisanya 39,9% dapat dijelaskan oleh faktor-faktor lainnya yang tidak diuji dalam penelitian ini. Hasil uji (F) menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan, periklanan dan lokasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan di Pemalang. Sama halnya dengan hasil uji (T) menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan, periklanan dan lokasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan di Pemalang.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Periklanan, Lokasi, Kepuasan Konsumen.