

## ABSTRAK

.Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, harga, dan lingkungan rumah sakit terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit Al Irsyad Surabaya. Sampel penelitian sejumlah 80 orang dengan teknik pengambilan sampel adalah simpel random sampling. Data diperoleh dengan menggunakan kuesioner. Data dianalisis dengan menggunakan regresi linier berganda, dan olah data menggunakan software SPSS 23.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, harga, dan lingkungan rumah sakit secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit Al Irsyad Surabaya. Kualitas Pelayanan, Harga, dan Lingkungan Rumah Sakit mampu mempengaruhi perubahan pada Kepuasan Pasien sebesar 53,8%, sedangkan sisanya sebesar 46,2% perubahan yang terjadi pada Kepuasan Pasien dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan ke dalam penelitian ini, misalnya Lokasi, Promosi, Fasilitas, dan lain-lain. Kualitas pelayanan, harga, dan lingkungan rumah sakit secara parsial juga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit Al Irsyad Surabaya. Kenaikan nilai pada variabel kualitas pelayanan, harga, dan lingkungan rumah sakit, akan memberikan pengaruh pada peningkatan kepuasan pasien Rumah Sakit Al Irsyad Surabaya. Kualitas pelayanan memberikan pengaruh yang paling dominan terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit Al Irsyad Surabaya.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Harga, Lingkungan, Kepuasan

## **ABSTRACT**

*. This study aims to determine the effect of service quality, price, and hospital environment on patient satisfaction at Al Irsyad Hospital Surabaya. The research sample of 80 people with the sampling technique was simple random sampling. Data obtained using a questionnaire. Data were analyzed using multiple linear regression, and data processing using SPSS 23.0 software. The results showed that service quality, price, and hospital environment simultaneously had a significant effect on patient satisfaction at Al Irsyad Hospital Surabaya. Service Quality, Price, and Hospital Environment can influence changes in Patient Satisfaction by 53.8%, while the remaining 46.2% changes that occur in Patient Satisfaction are influenced by other variables not included in this study, for example Location, Promotion , Facilities and others. Service quality, price, and hospital environment partially also significantly influence patient satisfaction at Al Irsyad Hospital Surabaya. The increase in value on service quality, price, and hospital environment, will have an influence on increasing patient satisfaction at Al Irsyad Hospital Surabaya. The quality of service provides the most dominant influence on patient satisfaction at Al Irsyad Hospital in Surabaya.*

*Keywords: Service Quality, Price, Environment, Satisfaction*