

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis determinan kepuasan pelanggan pada Klinik Pratama Firdaus Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Subjek penelitian ini adalah pasien yang sedang berobat ke Klinik Pratama Firdaus. Dalam penelitian ini sampel berjumlah 90 responden yang dipilih menggunakan metode *insidental sampling*. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan skala *likert*. Alat analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda dan didukung oleh metode *Importance Performance Analysis* (IPA). Berdasarkan analisis yang telah dilakukan diperoleh hasil bahwa variabel bentuk fisik dan daya tanggap tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, sementara variabel keandalan, jaminan dan empati memiliki pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Klinik Pratama Firdaus.

Kata kunci: Bentuk Fisik, Daya Tanggap, Empati, Jaminan, Keandalan

ABSTRACT

This study aims to analyze the determinants of customers' satisfaction on Clinic Pratama Firdaus Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. The subjects of this study were patients who were seeking treatment at the Clinic Pratama Firdaus. In this study a sample of 90 respondents were selected using the insidental sampling method. The data collection method uses a questionnaire with a Likert scale. Analysis tool used is multiple linear regression and supported by the Importance Performance Analysis (IPA) method. Based on the analysis that has been done, the results show that tangible and responsiveness do not have a significant effect on customer satisfaction, while the reliability, assurance and empathy have a significant effect on customer satisfaction at the Clinic Pratama Firdaus.

Keywords: *Tangible, Responsiveness, Empathy, Assurance, Reliability*