

## ABSTRAK

**Nadila. 2025.** Pengaruh Kualitas Pelayanan & Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pasien Pada Klinik Gigi Razzaq Dental Care Kota Marabahan. Skripsi. Program Studi S1-Manajemen. Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Indonesia (STIMI) Banjarmasin. Pembimbing (1): Syamsuddinnor. Pembimbing (2) Alfiannor.

Klinik Gigi Razzaq Dental Care merupakan salah satu klinik gigi yang berada di Marabahan. Klinik yang beroperasi setiap hari melayani pelayanan kesehatan gigi untuk masyarakat. Dalam perkembangannya di Kota Marabahan, Klinik Gigi Razzaq Dental Care memiliki banyak pesaing klinik swasta yang baru lainnya. Kondisi ini menuntut klinik untuk menciptakan keunggulan kompetitif bisnis nya agar mampu bersaing secara berkesinambungan. Klinik yang ingin berkembang dan mendapatkan keunggulan kompetitif harus dapat memberikan kualitas pelayanan dan kualitas produk yang baik kepada para pelanggan dari pesaing nya.

Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan pasien pada Klinik Gigi Razzaq Dental Care Kota Marabahan.

Populasi dalam penelitian ini adalah pasien yang telah menggunakan layanan di Klinik Gigi Razzaq Dental Care. Sampel jumlah responden sebanyak 96 orang menggunakan teknik sampling *Nonprobability Sampling*. Data dianalisis menggunakan SPSS dengan software SPSS 23. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan skala Likert.

Berdasarkan hasil penelitian ini diketahui bahwa peningkatan kualitas pelayanan dan kualitas produk secara signifikan dapat meningkatkan kepuasan pasien di Klinik Gigi Razzaq Dental Care Kota Marabahan. Oleh karena itu, manajemen klinik disarankan untuk terus memperhatikan dan meningkatkan kedua aspek tersebut guna mempertahankan loyalitas serta meningkatkan kepuasan pasien secara menyeluruh.

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Kepuasan Pasien