

## SUMMARY

# PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN DAN LOYALITAS PELANGGAN (Studi kasus Rumah Sakit Ibu dan Anak PKU Muhammadiyah Cipondoh Tangerang)

Created by YOGA SEPTYAN MALIK

**Subject** : KUALITAS, PELAYANAN, LOYALITAS  
**Subject Alt** : QUALITY, SERVICE, LOYALTY  
**Keyword** : kualitas pelayanan;loyalitas  
pelanggan;tangible;empathy;reliability;responsiveness;assurance;repeat patronage;switching  
behavior;word of mouth

### Description :

Penelitian ini bertujuan untuk menguji seberapa besar pengaruh dari Kualitas Pelayanan dan Loyalitas Pelanggan Rumah Sakit Ibu dan Anak PKU Muhammadiyah Cipondoh, Tangerang. Penelitian ini menggunakan analisis regresi berganda dengan menggunakan alat ukur uji validitas, uji reliabilitas, dan uji asumsi klasik. Sampel yang digunakan 100 responden, metode Purposive Sampling digunakan dalam pemilihan sampel.

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa (a) Tangible, Empathy, Reliability dan Responsiveness mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Loyalitas (b) Kualitas Pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan (c) Tangible, Reliability, Responsiveness dan Assurance mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Repeat Patronage (d) Tangible, Empathy dan Reliability mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Switching Behavior (e) Tangible, Responsiveness dan Assurance mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Word of Mouth

Penelitian ini merekomendasikan bahwa perusahaan harus lebih memperhatikan pasien, memahami serta memberikan solusi kepada pasien, meningkatkan mutu fasilitas Rumah Sakit sehingga pasien merasa puas dengan Kualitas Pelayanannya yang dapat menimbulkan Loyalitas pada Pelanggan Rumah Sakit Ibu dan Anak PKU Muhammadiyah Cipondoh Tangerang.

**Date Create** : 08/06/2016  
**Type** : Text  
**Format** : PDF  
**Language** : Indonesian  
**Identifier** : UEU-Undergraduate-201211044  
**Collection** : 201211044  
**Call Number** : 11-2016-s019  
**Source** : Undergraduate Theses of Management  
**Relation Collection** Fakultas Ekonomi  
**COverage** : Civitas Akademika Universitas Esa Unggul  
**Right** : @Perpustakaan Universitas Esa Unggul

**Full file - Member Only**

If You want to view FullText...Please Register as MEMBER

**Contact Person :**

Astrid Chrisafi (mutiaraadinda@yahoo.com)

Thank You,

Astrid ( astrid.chrisafi@esaunggul.ac.id )

Supervisor