

SUMMARY

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DAN LOYALITAS PELANGGAN DI RS. BHAKTI MULIA

Created by INDAH PURNAMA SARI

Subject : KUALITAS, KEPUASAN, LOYALITAS
Subject Alt : QUALITY, SATISFACTION, LOYALITY
Keyword : kualitas pelayanan;kepuasan pelanggan;loyalitas pelanggan

Description :

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan dalam melakukan rawat inap di RS. Bhakti Mulia. Setelah mengetahui telah literatur terkait, dalam penelitian ini ditetapkan variabel penting yang diduga kuat mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan. Penelitian ini dilakukan dengan metode analisis path. Sampel dalam penelitian ini adalah 99 orang dalam melakukan rawat inap di RS.Bhakti Mulia yang dilakukan secara acak dengan menggunakan teknik pengambilan sampel dan kemudian dilakukan analisis terhadap data yang diperoleh dengan menggunakan analisis data secara kuantitatif dan kualitatif. Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan terhadap variabel kepuasan pelanggan dan variabel loyalitas pelanggan berpengaruh positif signifikan. Variabel dominan yang mempengaruhi loyalitas pelanggan adalah variabel kepuasan pelanggan dengan nilai standardized coefficient paling tinggi.

Date Create : 09/06/2016
Type : Text
Format : PDF
Language : Indonesian
Identifier : UEU-Undergraduate-201211167
Collection : 201211167
Call Number : 11-2016-S046
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