

ABSTRAK

PRASTIKOWATI, *Persepsi Kualitas Pelayanan, Pendidikan, Penghasilan, dan Loyalitas Pelanggan unit Medical Check Up di Rumah Sakit Siloam Kebon Jeruk* (dibimbing Sunar Abdul)

Medical Check Up atau pemeriksaan kesehatan adalah suatu prosedur yang dilakukan untuk mengetahui status kesehatan seseorang pada saat ini dan merupakan usaha untuk memelihara kesehatan secara berkala. Fungsi *Medical Check Up* adalah mendeteksi lebih awal kelainan-kelainan pada fungsi tubuh, yang belum bermanifestasi sebagai penyakit. Selain itu juga untuk pemeriksaan fungsi tubuh bagi penderita penyakit kronik seperti hipertensi, diabetes mellitus, gangguan fungsi ginjal dan jantung.

Pelanggan *Medical Check Up* di Rumah Sakit Siloam Kebon Jeruk terdiri atas pelanggan pribadi dan pelanggan berasal dari perusahaan. Dalam tiga tahun pengamatan telah terjadi penurunan jumlah pelanggan pribadi untuk pemeriksaan kesehatan di Rumah Sakit Siloam Kebon Jeruk. Diperkirakan bahwa salah satu faktor penyebabnya adalah kualitas pelayanan, yang kurang optimal. Hal ini mempengaruhi tingkat loyalitas pelanggan *Medical Check Up* di Rumah Sakit Siloam Kebon Jeruk.

Obyek penelitian adalah kualitas pelayanan dan karakteristik responden. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis lebih lanjut tentang gambaran masing-masing variabel: kualitas pelayanan, pendidikan, penghasilan, dan loyalitas pelanggan. Untuk menganalisis variabel-variabel tersebut, maka digunakan metode penelitian survei dan analisis regresi berganda. Variabel regresi terdiri dari kualitas pelayanan, pendidikan dan penghasilan yang di "dummy"kan sebagai D_1 (penghasilan sedang) dan D_2 (penghasilan tinggi) serta loyalitas pelanggan.

Dengan menggunakan sampel sebanyak 96 responden, hasil analisa menyatakan bahwa variabel kualitas pelayanan dan variabel pendidikan memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel loyalitas pelanggan. Dari hasil persamaan regresi dan koefisien beta dapat diketahui bahwa variabel, yang paling berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan adalah kualitas pelayanan dengan nilai $P = 0.000$ lalu diikuti pendidikan dengan nilai $P = 0.025$, tetapi variabel penghasilan tidak mempunyai pengaruh sama sekali terhadap loyalitas pelanggan. Berdasarkan hasil koefisien determinasi diketahui bahwa 30,1% adalah total kontribusi variabilitas (keberagaman) dari variabel kualitas pelayanan, pendidikan dan penghasilan dan sisanya sebesar 69,9% dipengaruhi oleh variabel lain.

Kata kunci: persepsi kualitas pelayanan, pendidikan, penghasilan, loyalitas pelanggan *medical check up*