

ABSTRAK

Lily Wijaya, NIM 2005-01-072 :”**Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan**”. Studi kasus di bagian Medical Check Up Rumah Sakit Pantai Indah Kapuk (Dibimbing oleh Prof.DR.Tumari Jatileksono, MA.).

Pelayanan kesehatan di rumah sakit pada masa kini dan masa yang akan datang sudah semakin kompleks dengan bertambahnya pesaing baik di dalam maupun luar negeri. Selain itu meningkatnya keluhan/ ketidakpuasan pasien melalui surat kabar pada kolom surat pembaca dan televisi, berarti masyarakat saat ini sudah lebih berani mengemukakan keluhannya ke publik, ditambah dengan banyaknya lembaga bantuan hukum yang membantu untuk pengaduan dan memperkerakannya. Rumah sakit perlu meningkatkan kualitas pelayanan demi menghadapi tantangan baik dari dalam maupun luar negeri. Oleh karena itu, perlu dilakukan analisa pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan. Dari data yang dikumpulkan terlihat adanya gap antara jumlah pelanggan MCU dengan yang berulang MCU sebagai satu diantara indikator kesetiaan pelanggan.

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan Pada kasus ini dilakukan penelitian di bagian Medical Check Up (MCU) Rumah Sakit Pantai Indah Kapuk

Kesimpulan yang didapat dari penelitian ini :

Secara deskriptif menunjukkan tingkat kepuasan pelanggan MCU menunjukkan nilai puas dan sangat puas 85.51% dan tingkat loyalitas yang perlu diperhatikan bahwa hanya 65.21% yang menyatakan tekad bila ada yang merekomendasikan RS lain, saya akan tetap menggunakan jasa pelayanan MCU di RSPIK. Dari analisis regresi didapatkan konsistensi pengaruh yang signifikan dari dimensi kualitas pelayanan “*empathy* dan *tangibles*” baik terhadap kepuasan pelanggan maupun loyalitas pelanggan. Berarti secara signifikan pelanggan merasakan bahwa dokter / perawat/ serta petugas lainnya memberikan perhatian secara khusus pada pelanggan tanpa memperhatikan status sosial dari pelanggan merasa ruang yang bersih dan serasi, peralatan yang lengkap dan penampilan Dokter, Perawat dan Petugas rapi dan bersih.

ABSTRACT

Lily Wijaya, NIM. 2005-01-072 : "Analysis on the effect of service quality towards customer satisfaction and loyalty". Case study at Medical Check Up of Pantai Indah Kapuk Hospital (guided by Prof. DR. Tumari Jatileksono, MA.)

Health care in hospital nowadays and in the future is getting more complex with the increasing number of rivals both locally or overseas. Besides that, the increasing frequency of patient complaints or dissatisfaction through newspaper and television, means that society nowadays is daring in expressing their complaints to public, added with many law assistance institutions which can help in filing the charges and put them on trial. Hospital needs to increase its service quality to face challenges from both nationally or internationally. Therefore, analysis on the effect of service quality towards customer satisfaction and loyalty is very much needed to be done. From the data accumulated, there is a gap between the number of Medical Check Up customer and the ones who are regular or repeat in Medical Check Up, and it is one of the customer loyalty indicators.

The purpose of their research is to analyze the effect of service quality towards customer satisfaction and loyalty. In this case research is done at Medical Check Up of Pantai Indah Kapuk Hospital.

The conclusion obtained from this research is as follows :

Descriptively, Medical Check Up customer satisfaction level shows "satisfied and very satisfied" level of 85.51% and the loyalty level which needs to be concerned is that only 65.21% who insist on keep using Pantai Indah Kapuk Hospital Medical Check Up care even though others recommend other hospital. From the regression analysis, there is significant influence consistency from the dimension of service quality of " empathy and tangibles " whether towards customer satisfaction or customer loyalty. It means that significantly customers have strong feeling the doctors or nurses and other officers give special attention on customers without taking notice on their social status and the customers also think that the room is clean and tidy completed with comprehensive equipment and also the neatly appearance of doctors, nurses and officers.