

ABSTRAK

FEBRY RAKEAN, Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan. Rumusan masalah yang akan diteliti adalah Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, apakah kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan, serta apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Pada rumah sakit PGI Cikini, Jakarta Pusat (dibimbing oleh Tantri Yanuar)

Bisnis Rumah sakit yang berkembang dengan pesat walaupun pada masa krisis. Hal ini karena pada dasarnya kesehatan merupakan salah satu kebutuhan pokok manusia yang harus dipenuhi, sehingga apabila kesehatan masih menjadi kebutuhan yang diutamakan maka bisnis rumah sakit akan terus tumbuh dan berkembang. Dalam bisnis ini terdapat banyak pesaing langsung oleh karena itu harus disikapi dengan bijak dengan memperhatikan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan.

Sampel penelitian ini adalah pelanggan yang berobat di RS PGI Cikini, Jakarta Pusat. Sampel dalam penelitian ini ada 170 responden, perolehan sampel didapat dari teori Hair *et al.*, (1988) yaitu 5 x jumlah indikator yang ada. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif yang di kuantitatifkan, pada akhirnya data akan berbentuk angka atau bilangan, sehingga dapat diolah menggunakan perhitungan statistika dan matematika untuk dapat ditarik kesimpulan.

Penelitian ini menggunakan metode SEM dengan memperoleh hasil bahwa kualitas pelayanan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan juga dapat meningkatkan loyalitas pelanggan, dan kepuasan pelanggan tidak dapat meningkatkan loyalitas pelanggan.

Kata Kunci :Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan, SEM

ABSTRACT

FEBRY RAKEAN, Influence of service quality to customer satisfaction and customer loyalty. The formulation of the problem to be investigated is whether the quality of service affects customer satisfaction, whether customer satisfaction affects customer loyalty, and whether the quality of service affects customer loyalty. At PGI Cikini Hospital, Central Jakarta (guided by Tantri Yanuar)

Hospital business is growing rapidly even in times of crisis. This is because basically health is one of the basic human needs that must be met, so that if health is still a priority requirement then the hospital business will continue to grow and develop. In this business there are many direct competitors therefore must be addressed wisely by paying attention to service quality and customer satisfaction to customer loyalty.

The sample of this research is customer who got treatment at RS PGI Cikini, Central Jakarta. The sample in this study there are 170 respondents, which is obtained from the theory Hair et al., (1988) is 5 x number of indicators available. The type of data used in this study is qualitative data in quantitative, in the end the data will be in the form of numbers or numbers, so it can be processed using statistical and mathematical calculations to be drawn conclusions.

This study uses SEM method by obtaining the result that service quality can improve customer satisfaction, service quality can also increase customer loyalty, and customer satisfaction can not increase customer loyalty.

Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction, Customer Loyalty, SEM