

## ABSTRAKSI

**Liza, Analisis hubungan lima dimensi kualitas pelayanan jasa dengan kepuasan pelanggan di Erha Clinic Cabang Mangga Besar. (dibimbing oleh Hasyim Achmad)**

Studi ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kinerja kualitas pelayanan dan faktor kualitas pelayanan apa yang paling berhubungan terhadap kepuasan pelanggan. Variabel yang diteliti adalah 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan : *Tangible* (wujud fisik), *Empathy* (empati), *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (daya tanggap) dan *Assurance* (kepastian). Metode analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif dan kolerasi.

Berdasarkan hasil analisis korelasi Rank Spearman diketahui bahwa dari 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan ternyata *empathy* memiliki nilai korelasi yang paling tinggi dengan  $r$  hitung sebesar 0.713 yang menurut interpretasi koefisien nilai  $r$  berada pada kisaran 0.60 – 0.799 dan nilai sig sebesar 0.000 berada jauh dibawah nilai  $\alpha$  5%, yang berarti memiliki tingkat hubungan yang kuat dan signifikan. Yang kemudian disusul oleh *tangibles* dengan nilai  $r$  hitung sebesar 0.635 yang menurut interpretasi koefisien nilai  $r$  berada pada kisaran 0.60 – 0.799 dan nilai sig sebesar 0.000 berada jauh dibawah nilai  $\alpha$  5%, yang berarti memiliki tingkat hubungan yang kuat dan signifikan

Responden dalam penelitian ini adalah para pengunjung yang menggunakan jasa konsultasi/pengobatan minimal sebanyak 2 kali di Erha Clinic Cabang Mangga Besar, Jakarta Barat. Jumlah responden dalam penelitian ini sebanyak 100 responden. Dalam pengujian keakuratan data digunakan uji validitas dan reabilitas.

Tempat penelitian dilakukan di Erha Clinic Cabang Mangga Besar, Jakarta Barat.