

ABSTRAK

YOGA SEPTYAN MALIK, Persepsi Kualitas Pelayanan dan Loyalitas Pelanggan Rumah Sakit Ibu dan Anak PKU Muhammadiyah Cipondoh, Tangerang, dibimbing oleh **Tantri Yanuar Rahmat Syah**.

Penelitian ini bertujuan untuk menguji seberapa besar pengaruh dari Kualitas Pelayanan dan Loyalitas Pelanggan Rumah Sakit Ibu dan Anak PKU Muhammadiyah Cipondoh, Tangerang. Penelitian ini menggunakan analisis regresi berganda dengan menggunakan alat ukur uji validitas, uji reliabilitas, dan uji asumsi klasik. Sampel yang digunakan 100 responden, metode *Purposive Sampling* digunakan dalam pemilihan sampel.

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa (a) *Tangible, Empathy, Reliability* dan *Responsiveness* mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Loyalitas (b) Kualitas Pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan (c) *Tangible, Reliability, Responsiveness* dan *Assurance* mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap *Repeat Patronage* (d) *Tangible, Empathy* dan *Reliability* mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap *Switching Behavior* (e) *Tangible, Responsiveness* dan *Assurance* mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap *Word of Mouth*

Penelitian ini merekomendasikan bahwa perusahaan harus lebih memperhatikan pasien, memahami serta memberikan solusi kepada pasien, meningkatkan mutu fasilitas Rumah Sakit sehingga pasien merasa puas dengan Kualitas Pelayanannya yang dapat menimbulkan Loyalitas pada Pelanggan Rumah Sakit Ibu dan Anak PKU Muhammadiyah Cipondoh Tangerang.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Loyalitas Pelanggan, *Tangible, Empathy, Reliability, Responsiveness, Assurance, Repeat Patronage, Switching Behavior* dan *Word of Mouth*

ABSTRACT

YOGA SEPTYAN MALIK, *Perception of Service Quality and Customer Loyalty Mother and Child Hospital of PKU Muhammadiyah Cipondoh Tangerang*, Advisor by **Tantri Yanuar Rahmat Syah**.

This study aims to examine how large the influence of the Service Quality and Customer Loyalty Mother and Child Hospital of PKU Muhammadiyah Cipondoh Tangerang. This study uses multiple regression analysis using a measuring instrument validity, reliability, and classical assumption. The sample used 100 respondents, purposive sampling method used in sample selection.

From the research results show that (a) Tangible, Empathy, Reliability and Responsiveness have a significant effect on loyalty (b) Quality of Services have significant impact on the Customer Loyalty (c) Tangible, Reliability, Responsiveness and Assurance has a significant influence on Repeat Patronage (d) Tangible, Empathy and Reliability have a significant influence on Switching Behavior (e) Tangible, Responsiveness and Assurance has a significant effect on Word of Mouth.

The study recommends that companies should pay more attention to the patient, understand and provide solutions to patients, improving Hospital quality facilities so that patients feel satisfied with the quality of ministry that could cause Customer Loyalty in the Mother and Child Hospital of PKU Muhammadiyah Cipondoh Tangerang.

Keywords: Service Quality, Customer Loyalty, Tangible, Empathy, Reliability, Responsiveness, Assurance, Repeat Patronage, Switching Behavior and Word of Mouth