

ABSTRAKSI

Indah Purnama Sari, Jurusan Manajemen, Universitas Esa Unggul, Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan di RS. Bhakti Mulia (dibimbing oleh Lia Amalia).

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan dalam melakukan rawat inap di RS. Bhakti Mulia. Setelah mengetahui telah literatur terkait, dalam penelitian ini ditetapkan variabel penting yang diduga kuat mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan.

Penelitian ini dilakukan dengan metode analisis path. Sampel dalam penelitian ini adalah 99 orang dalam melakukan rawat inap di RS. Bhakti Mulia yang dilakukan secara acak dengan menggunakan teknik pengambilan sampel dan kemudian dilakukan analisis terhadap data yang diperoleh dengan menggunakan analisis data secara kuantitatif dan kualitatif.

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan terhadap variabel kepuasan pelanggan dan variabel loyalitas pelanggan berpengaruh positif signifikan. Variabel dominan yang mempengaruhi loyalitas pelanggan adalah variabel kepuasan pelanggan dengan nilai *standardized coefficient* paling tinggi.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan

ABSTRACT

Indah Purnama Sari, Department of Management, Esa Unggul University, Influence Quality of Service to Customer Satisfaction and Customer Loyalty in RS.Bhakti Mulia (guided by Lia Amalia).

This study aims to analyze how much influence the quality of service to customer satisfaction and customer loyalty in doing inpatient at the hospital. Bhakti Mulia. After learning has the relevant literature, in this study determined the important variables that allegedly affect service quality of customer satisfaction and customer loyalty.

This research was conducted by the path analysis method. The sample in this study was 99 people in making patient care in RS.Bhakti Mulia randomized using sampling techniques and then do an analysis of the data obtained using the analysis of quantitative and qualitative data.

The results showed that the variables of service quality to variable customer satisfaction and customer loyalty variables significant positive effect. Dominant variables that affect customer loyalty is variable customer satisfaction with the highest value of standardized coefficient.

Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction, Customer Loyalty