

ABSTRAK

RSCM Kencana merupakan sebuah rumah sakit dengan konsep modern dan berkelas sehingga kegiatan terhadap pelayanan pelanggan menjadi dominant dalam menentukan dan membentuk sebuah image tentang kepuasan pelanggan. Skripsi ini membahas bagaimana pengaruh dari citra perusahaan terhadap kepercayaan pelanggan dan kepuasan pelanggan, yang selanjutnya akan berdampak kepada loyalitas pelanggan.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan teknik pengambilan sample adalah kuisisioner, sedangkan alat analisi yang digunakan adalah regresi berganda. Hasil pengujian hipotesis menunjukkan terdapat pengaruh antara pelayanan yang optimal dengan kepuasan pelanggan di RSCM Kencana. pengaruh secara nyata secara bersama-sama pada pelayanan prima yaitu variabel kemampuan, penampilan, tindakan, tanggung jawab, ketepatan, sikap, perhatian dan kenyamanan terhadap kepuasan RSCM Kencana.