

ABSTRACT

This research aims to know the effect of Service Quality, and Satisfaction on Customer Loyalty to Outpatients. This research was done to 100 respondents by using quantitative descriptive approach.

The research sample is whole Outpatient Bhakti Asih Hospital in Tangerang, collected using non-probability sampling, purposive technique, and this research used questionnaire as research instrument and analyzed with path regression analysis with SPSS 21.

The results showed that the variables of Service Quality, Satisfaction positive and significant effect simultaneously on Customer Loyalty Outpatient Bhakti Asih in Tangerang. It has proven by simultaneous test (F test) that also show significant result from two independent variables those support hypothesis. Therefore the result of this research states there is affection simultaneously between variable of Service Quality, and Satisfaction to Customer Loyalty Outpatient Bhakti Asih Hospital in Tangerang.

Keywords: Service Quality, Satisfaction, and Loyalty.



ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan terhadap Loyalitas Konsumen pada Pasien Rawat Jalan. Penelitian ini dilakukan terhadap 100 responden dengan menggunakan Pendekatan Deskriptif Kuantitatif.

Sampel Penelitian ini adalah seluruh Pasien Rawat Jalan RSUD Bhakti Asih Tangerang dengan metode non probability, teknik purposive, dan instrumen penelitian ini menggunakan kuesioner dan dianalisis menggunakan analisis regresi berganda dengan SPSS 21.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap Loyalitas Pasien Rawat Jalan di RSUD Bhakti Asih Tangerang. Hal ini dibuktikan dari hasil uji simultan (uji F) yang menunjukkan nilai signifikan dari dua variabel bebas yang mendukung hipotesa. Oleh karena itu hasil uji dari penelitian ini menyatakan bahwa terdapat pengaruh secara simultan antara variabel Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan terhadap Loyalitas Pasien Rawat Jalan di RSUD Bhakti Asih Tangerang.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan, dan Loyalitas



UNIVERSITAS
MERCU BUANA