

## **ABSTRAK**

Penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan. Objek penelitian ini adalah Rumah Sakit Mulya Ciledug Tangerang. Penelitian ini dilakukan terhadap 100 responden dengan menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial dan simultan, variabel kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan RS. Mulya. Hal ini dibuktikan dari hasil uji simultan (uji F) dan hasil uji parsial (uji t) yang menunjukkan nilai signifikan dari kedua 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 pelanggan terhadap loyalitas pasien RS. Mulya Ciledug Tangerang.

Kata kunci : kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, loyalitas pelanggan.



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## ABSTRACT

*This research to know the influence of the quality of services and customer satisfaction of customer loyalty . The object for this research is mulya hospital ciledug tangerang. The research was done to 100 respondents by using quantitative descriptive approach..*

*The result of this research showed that either simultaneously or partially ,the variable of quality of services , customer satisfaction impact of the customer loyalty Mulya hospital. It has been proven from the result of (f) simultant test and the results of (t) partial show significant point of two independent variabels that supports the hipotesys. There fore, the accepted assumption is, there is quality of services and satisfaction of customer loyalty patients .Mulya hospital ciledug tangerang*

*keywords: quality of services, customer satisfaction, customer loyalty.*



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA