

## ABSTRAK

Kesehatan adalah kebutuhan dasar bagi semua orang karena setiap aspek kehidupan terkait dengan kesehatan. Jumlah rumah sakit akan memberikan kesempatan bagi masyarakat untuk memilih yang terbaik dari pilihan yang tersedia, sehingga rumah sakit harus selalu berinovasi untuk dapat memberikan kualitas layanan yang terbaik. Hal ini menyebabkan pergeseran fokus pada kepuasan dan loyalitas pelanggan. Kualitas layanan dan nilai yang dirasakan menjadi metode pengukuran untuk memprediksi kepuasan pelanggan. Penelitian ini menganalisa kualitas layanan dan persepsi harga terhadap kepuasan serta implikasinya pada loyalitas pasien rawat jalan di Rumah Sakit Premier Bintaro. Data dikumpulkan dari 250 pasien melalui survei lapangan menggunakan teknik purposive sampling dan survei ini terbatas pada pasien yang lebih dari satu kali melakukan rawat jalan pada periode 12 bulan terakhir. Data yang diperoleh dari survei diuji dengan menggunakan Structural Equation Modeling (SEM), perangkat lunak LISREL 8.80. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan dan persepsi harga memiliki korelasi yang positif dan pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil penelitian berikutnya menunjukkan bahwa kualitas layanan dan persepsi harga memiliki korelasi positif dan pengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Terakhir, penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan memiliki korelasi positif dan pengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Kualitas layanan dan harga memiliki pengaruh yang terbesar terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan. Faktor ini harus dilihat sebagai variabel kunci untuk meningkatkan tingkat kunjungan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Premier Bintaro.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Persepsi Harga, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan

## **ABSTRACT**

*Health is a basic need for everyone because every aspect of life is related to health. The number of hospitals will provide an opportunity for the community to choose the best from the available choices, so hospitals must always innovate to be able to provide the best quality of service. This has caused a shift in focus on customer satisfaction and loyalty. Service quality and perceived value become measurement methods to predict customer satisfaction. This study analyzes the effect of service quality and price on satisfaction and its implications for outpatient loyalty at Premier Bintaro Hospital. Data was collected from 250 patients through a field survey using a purposive sampling technique and this survey was limited to patients who had done outpatient treatment more than once during the last 12 month period. Data obtained from the survey were tested using Structural Equation Modeling (SEM), LISREL 8.80 software. The results showed that service quality and price have a positive correlation and a significant influence on customer satisfaction. The results of subsequent studies indicate that service quality and price perception have a positive correlation and a significant influence on customer loyalty. Finally, this study shows that customer satisfaction has a positive correlation and a significant influence on customer loyalty. Service quality and price have the greatest influence on customer satisfaction and customer loyalty. This factor must be seen as a key variable to increase the level of outpatient visits at the Premier Bintaro Hospital.*

*Keywords: Service Quality, Price, Customer Satisfaction, Customer Loyalty*