

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Inovasi Pelayanan, Kualitas Pelayanan dan Green Marketing terhadap Kepuasan Pelanggan Klinik DokterHub di Kemayoran. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan yang pernah khitan di Klinik DokterHub di Kemayoran. Sampel yang digunakan adalah 100 responden. Metode penarikan sampel menggunakan purposive sampling. Metode pengumpulan data menggunakan metode survey, dengan instrument penelitian adalah kuesioner. Metode analisis kuantitatif dengan menggunakan statistik. Alat yang digunakan untuk penelitian ini menggunakan SEM-PLS versi 3 tahun 2023. Penelitian ini membuktikan bahwa Inovasi Pelayanan positif dan signifikan pengaruhnya terhadap Kepuasan Pelanggan. Kualitas Pelayanan positif dan signifikan pengaruhnya terhadap Kepuasan Pelanggan. Green Marketing positif dan signifikan pengaruhnya terhadap Kepuasan Pelanggan.

Kata Kunci: Inovasi Pelayanan, Kualitas Pelayanan, Green Marketing, Kepuasan Pelanggan



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

ABSTRACT

This study aims to analyze Service Innovation, Service Quality and Green Marketing on Customer Satisfaction at DokterHub Clinic in Kemayoran. The population in this study were customers who had been circumcised at the DokterHub Clinic in Kemayoran. The sample used is 100 respondents. Sampling method using purposive sampling. The data collection method uses a survey method, with the research instrument being a questionnaire. Quantitative analysis method using statistics. The tool used for this research uses SEM-PLS version 3 in 2023. This study proves that Service Innovation has a positive and significant effect on Customer Satisfaction. Service Quality has a positive and significant effect on Customer Satisfaction. Green Marketing has a positive and significant effect on Customer Satisfaction.

Keywords: *Service Innovation, Service Quality, Green Marketing, Customer satisfaction*



UNIVERSITAS
MERCU BUANA