

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan RS Hermina Pasteur Bandung

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui gambaran mengenai kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan serta menganalisa seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan RS Hermina Pasteur Bandung yang diduga terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan.

Objek penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pasien RS Hermina Pasteur Bandung dengan metode penelitian yang digunakan yaitu metode deskriptif dan verifikatif, dengan pendekatan kuantitatif. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik random sampling. Total sampel yang dihasilkan 99,81 yang dibulatkan menjadi 100 responden.

Berdasarkan analisis menggunakan SPSS *Ver.25 For Windows* diperoleh nilai deskriptif kualitas pelayanan dengan mean skor 3,51 yang termasuk dalam kategori baik dan loyalitas pelanggan dengan mean skor 3,38 termasuk dalam kategori cukup baik serta nilai koefisien determinasi 0,443 artinya pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan sebesar 44,3% dan sisanya adalah sebesar 56,7% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak disertakan dalam penelitian ini. Hasil uji hipotesis dengan uji T menunjukkan nilai t_{hitung} sebesar 8,829 lebih besar dari t_{tabel} 1,984 dan nilai signifikansi 0,000 lebih kecil dari 0,05, dengan demikian dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan pada variabel kualitas pelayanan.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan dan Loyalitas Pelanggan

***The Influence of Service Quality on Customer Loyalty at Hermina Pasteur
Bandung Hospital***

ABSTRACT

This study was conducted to determine the description of service quality on customer loyalty and analyze how much influence service quality has on customer loyalty at Hermina Pasteur Hospital Bandung, which is suspected to have an influence between service quality and customer loyalty.

The object of research used in this study were patients at Hermina Pasteur Hospital Bandung with the research method used, namely descriptive and verification methods, with a quantitative approach. The sampling technique used was random sampling technique. The total sample produced was 99.81 which was rounded up to 100 respondents.

Based on the analysis using SPSS Ver.25 For Windows, the descriptive value of service quality is obtained with a score of 3.51 which is included in the good category and customer loyalty with a mean score of 3.38 is included in the fairly good category and the coefficient of determination is 0.443 which means the influence of service quality on customer loyalty. by 44.3% and the remaining 56.7% was influenced by other factors not included in this study. The results of the hypothesis test with the T test showed that the tcount value of 8.829 was greater than 1.984 and the significance value of 0.000 was less than 0.05, thus it can be concluded that there is a positive and significant influence on the service quality variable.

Keywords: Service Quality and Customer Loyalty