

## INTI SARI

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas layanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan dalam konteks high-contact service. Penelitian ini juga menguji peran kepuasan pelanggan sebagai variabel yang memediasi hubungan antara kualitas layanan dan loyalitas pelanggan. Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Immanuel Bandung. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 150 responden. Dari hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas layanan dapat berpengaruh langsung dan juga tidak langsung terhadap loyalitas pelanggan. Besarnya pengaruh langsung sebesar 0,459. Sedangkan pengaruh tidak langsung harus di hitung dengan mengalikan koefisien tidak langsung yaitu  $0,831 \times 0,503 = 0,418$ . Jadi total pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan adalah  $0,459 + 0,418 = 0,877$ . Hasil analisis tersebut menyimpulkan bahwa kepuasan pelanggan berperan sebagai variabel mediasi secara parsial yang menghubungkan variabel kualitas layanan dan kepuasan pelanggan.

Kata-kunci : kualitas layanan, kepuasan pelanggan, loyalitas pelanggan.

## **ABSTRACT**

The goal of this research was to test the effects of quality of service and customer satisfaction on customer loyalty in high-contact service contexts. This research also tested the role of customer satisfaction as a variable that mediated the relationship between quality of service and customer loyalty. This research was conducted at Immanuel Hospital Bandung with 150 respondents. The results of the analysis showed that quality of service could directly as well as indirectly affect customer loyalty. Direct effect was found to be 0,459, whereas indirect effect could be calculated by multiplying indirect coefficient  $0,831 \times 0,503 = 0,418$ . Thus the total effect of quality of service on customer loyalty was  $0,459 + 0,418 = 0,877$ . These results concluded that customer satisfaction played a role as a partial mediator variable, which connected quality of service variable and customer satisfaction.

key words: quality of service, customer satisfaction, customer loyalty.

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PENGESAHAN	
KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
ABSTRAK.....	xiv
BAB I : PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Riset.....	9
1.3. Tujuan Riset.....	9
1.4. Manfaat Riset.....	9
1.5. Sistematika.....	10
BAB II : LANDASAN TEORI DAN HIPOTESIS	
2.1. Konsep Pemasaran	
2.1.1. Definisi Pemasaran.....	12
2.2. Pengertian Jasa.....	13
2.3. Karakteristik Jasa.....	14
2.4. Klasifikasi Jasa.....	16
2.5. Kualitas Layanan	
2.5.1. Definisi <i>ServQual</i> .....	16
2.5.2. Dimensi <i>ServQual</i> .....	20
2.5.3. Kesenjangan Pada Kualitas Layanan.....	23
2.5.4. Unsur-unsur Pelayanan.....	25

2.5.5. Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Jasa.....	26
2.6. Kepuasan Pelanggan	
2.6.1. Konsep Kepuasan Pelanggan.....	28
2.6.2. Model Kepuasan Pelanggan.....	30
2.6.3. Indikator Kepuasan Pelanggan.....	31
2.6.4. Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	31
2.7. Perilaku Konsumen	
2.7.1. Definisi.....	33
2.7.2. Persepsi dan Ekspektasi Konsumen.....	36
2.8. Loyalitas Pelanggan.....	37
2.9. Pengembangan Hipotesis.....	43
2.10. Model Penelitian.....	45

### BAB III : METODE PENELITIAN

3.1. Disain Penelitian.....	46
3.2. Metode Pengambilan Sampel.....	46
3.3. Metode Pengumpulan Data.....	47
3.4. Definisi Operasional dan Pengujian Instrumen.....	48
3.5. Pengujian Validitas dan Reliabilitas.....	49
3.6. Pengujian <i>Outliers</i> .....	50
3.7. Metode Analisis Data.....	51

### BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Analisis Deskriptif	
4.1.1. Data Responden.....	53
4.1.2. Data Peneliti	
4.1.2.1. Kualitas Pelayanan.....	56
4.1.2.2. Kepuasan Pelanggan.....	67
4.1.2.3. Loyalitas Pelanggan.....	70
4.2. Hasil Pengujian Validitas dan Reliabilitas	

4.2.1. Hasil Pengujian Validitas.....	74
4.2.1.1. Validitas Kualitas Layanan.....	75
4.2.1.2. Validitas Kepuasan Pelanggan.....	78
4.2.1.3. Validitas Loyalitas Pelanggan.....	80
4.2.1. Hasil Pengujian Reliabilitas.....	81
4.3. Hasil Pengujian <i>Outliers</i> .....	82
4.4. Hasil Pengujian Regresi.....	84
4.4.1. Pengaruh Kualitas Layanan pada Kepuasan Pelanggan... 84	
4.4.2. Pengaruh Kepuasan Pelanggan pada Loyalitas Pelanggan.....	85
4.4.3. Pengaruh Kualitas Layanan pada Loyalitas Pelanggan.....	86
4.5. Pengujian Model Regresi dengan Variabel Intervening.....	87

## BAB V : SIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan.....	89
5.2. Keterbatasan.....	93
5.3. Saran.....	93

## DAFTAR PUSTAKA

## LAMPIRAN

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 : Dimensi <i>ServQual</i> .....	22
Gambar 2.2 : <i>Service Quality Model</i> .....	24
Gambar 2.3 : Hubungan Sikap Relatif pada Pembelian Ulang.....	39
Gambar 2.4 : Tiga Komponen Sikap.....	41
Gambar 2.5 : Rerangka Model Dasar dan <i>Path</i> yang Dihipotesiskan.....	45
Gambar 4.1 : Model Hasil Penelitian Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan Pada Loyalitas Pelanggan.....	88

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.1 : Karakteristik Responden Berdasarkan Gender.....	53
Tabel 4.2 : Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	54
Tabel 4.3 : Karakteristik Responden Berdasarkan Subjek yang Menggunakan Rumah Sakit.....	54
Tabel 4.4 : Karakteristik Responden Berdasarkan Perawatan Yang Didapat di Rumah Sakit.....	55
Tabel 4.5 : Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Layanan Yang Bisa Dilakukan.....	55
Tabel 4.6 : Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Menggunakan Rumah Sakit.....	56
Tabel 4.7 : Karakteristik Rumah Sakit Berdasarkan Peralatan Berpenampilan Modern.....	57
Tabel 4.8 : Karakteristik Rumah Sakit Berdasarkan Fisiknya Menarik secara Visual.....	57
Tabel 4.9 : Karakteristik Karyawan Rumah Sakit Berpenampilan Rapi.....	58
Tabel 4.10 : Karakteristik Responden Saat Anda Memiliki Masalah, Rumah Sakit Immanuel Sungguh-Sungguh Berusaha Membantu Memecahkannya.....	59
Tabel 4.11 : Karakteristik Responden berdasarkan Rumah Sakit Immanuel Memberikan Layanannya Secara Tepat Sejak Awal.....	59
Tabel 4.12 : Karakteristik Responden berdasarkan Rumah Sakit Menyediakan Layanannya Sesuai Dengan Waktu Yang Dijanjikan.....	60
Tabel 4.13 : Karakteristik Responden berdasarkan Karyawan	

	Rumah Sakit Melayani Anda Dengan Cepat.....	61
Tabel 4.14	: Karakteristik Responden berdasarkan Karyawan Rumah Sakit Immanuel Bersedia Membantu Anda.....	62
Tabel 4.15	: Karakteristik Responden berdasarkan Karyawan Rumah Sakit Tidak Pernah Terlalu Sibuk Merespon Permintaan Pelanggan.....	62
Tabel 4.16	: Karakteristik Responden berdasarkan Anda Merasa Aman Dalam Bertransaksi Dengan Rumah Sakit.....	63
Tabel 4.17	: Karakteristik Responden berdasarkan Karyawan Rumah Sakit Secara Konsisten Bersikap Sopan Terhadap Anda.....	64
Tabel 4.18	: Karakteristik Responden berdasarkan Karyawan Rumah Sakit Memiliki Pengetahuan Memadai Untuk Menjawab Pertanyaan-Pertanyaan Anda.....	65
Tabel 4.19	: Karakteristik Responden berdasarkan Rumah Sakit Memberikan Perhatian Individual Kepada Anda.....	65
Tabel 4.20	: Karakteristik Responden berdasarkan Rumah Sakit Memberikan Jam Operasi Yang Nyaman Bagi Semua Pelanggan.....	66
Tabel 4.21	: Karakteristik Responden berdasarkan Rumah Sakit Mengutamakan Kepentingan Anda.....	67
Tabel 4.22	: Karakteristik Responden berdasarkan Puas Dengan Pelayanan-Pelayanan Yang Diberikan Rumah Sakit Ini.....	68
Tabel 4.23	: Karakteristik Responden berdasarkan Puas Terhadap Reputasi Rumah Sakit Ini.....	68
Tabel 4.24	: Karakteristik Responden berdasarkan Yakin Bahwa Menggunakan Jasa Rumah Sakit Ini Selalu Memberikan Pengalaman Yang Memuaskan.....	69
Tabel 4.25	: Karakteristik Responden berdasarkan Rumah Sakit Ini Adalah Pilihan Pertama Bagi Saya.....	70



Tabel 4.26	: Karakteristik Responden berdasarkan Akan Memilih Rumah Sakit Ini Di Masa Akan Datang Ketika Saya Membutuhkannya.....	71
Tabel 4.27	: Karakteristik Responden berdasarkan Akan Terus Menjadi Pelanggan Yang Loyal Pada Rumah Sakit Ini.....	71
Tabel 4.28	: Karakteristik Responden berdasarkan Akan Mengatakan Hal-Hal Yang Positif Tentang Rumah Sakit Ini Pada Orang Lain.....	72
Tabel 4.29	: Karakteristik Responden berdasarkan Akan Merekomendasikan Rumah Sakit Ini Pada Seseorang Yang Meminta Nasihat Saya.....	73
Tabel 4.30	: Karakteristik Responden berdasarkan Akan Mendorong Teman Atau Keluarga Saya Untuk Menggunakan Rumah Sakit Ini Bagi Hal-Hal Yang Berkaitan Dengan Masalah Kesehatan.....	74
Tabel 4.31	: Analisis Validitas Kualitas Layanan <i>KMO and Barlett's Test</i> .....	75
Tabel 4.32	: Analisis Validitas Kualitas Layanan <i>Anti-Image Matrices</i> .....	76
Tabel 4.33	: Analisis Validitas Kualitas Layanan <i>Total Variance Explained</i> .....	77
Tabel 4.34	: Analisis Validitas Kualitas Layanan <i>Component Matrix</i> .....	77
Tabel 4.35	: Analisis Validitas Kepuasan Pelanggan <i>KMO and Barlett's Test</i> .....	78
Tabel 4.36	: Analisis Validitas Kepuasan Pelanggan <i>Anti-Image Matrices</i> .....	79
Tabel 4.37	: Analisis Validitas Kepuasan Pelanggan <i>Total Variance Explained</i> .....	79

Tabel 4.38	: Analisis Validitas Kepuasan Pelanggan <i>Component Matrix</i> .....	79
Tabel 4.39	: Analisis Validitas Loyalitas Pelanggan <i>KMO and Barlett's Test</i> .....	80
Tabel 4.40	: Analisis Validitas Loyalitas Pelanggan <i>Anti-Image Matrices</i> .....	80
Tabel 4.41	: Analisis Validitas Loyalitas Pelanggan <i>Total Variance Explained</i> .....	80
Tabel 4.42	: Analisis Validitas Loyalitas Pelanggan <i>Component Matrix</i> .....	81
Tabel 4.43	: Hasil Penelitian Reliabilitas.....	82
Tabel 4.44	: Hasil Pengujian <i>Outliers</i> .....	83
Tabel 4.45	: Hasil Pengujian Regresi <i>Model Summary</i> Pengaruh Kualitas Layanan Pada Kepuasan Pelanggan.....	84
Tabel 4.46	: Hasil Pengujian Regresi <i>Coefficients</i> Pengaruh Kualitas Layanan Pada Kepuasan Pelanggan.....	84
Tabel 4.47	: Hasil Pengujian Regresi <i>Model Summary</i> Pengaruh Kepuasan Pelanggan Pada Loyalitas Pelanggan.....	85
Tabel 4.48	: Hasil Pengujian Regresi <i>Coefficients</i> Pengaruh Kepuasan Pelanggan Pada Loyalitas Pelanggan.....	85
Tabel 4.49	: Hasil Pengujian Regresi <i>Model Summary</i> Pengaruh Kualitas Layanan Pada Loyalitas Pelanggan.....	86
Tabel 4.50	: Hasil Pengujian Regresi <i>Coefficients</i> Pengaruh Kualitas Layanan Pada Loyalitas Pelanggan.....	86
Tabel 4.51	: Hasil Pengujian Model Regresi dengan Variabel <i>Intervening</i> <i>Model Summary</i> .....	87
Tabel 4.52	: Hasil Pengujian Model Regresi dengan Variabel <i>Intervening</i> <i>Coefficients</i> .....	87

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Kuesioner
- Lampiran 2 : Distribusi Frekuensi
- Lampiran 3 : Data Awal
- Lampiran 4 : Uji Validitas dan Reliabilitas
- Lampiran 5 : Data Setelah Diuji Validitas dan Reliabilitas
- Lampiran 6 : Hasil Pengujian *Outliers*
- Lampiran 7 : Data Setelah Pengujian *Outliers*
- Lampiran 8 : Pengujian Hipotesis