

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis pengaruh Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Konsumen (Studi: Konsumen Rumah Sakit Ibu dan Anak Limijati Bandung). Populasi pada penelitian ini adalah adalah pelanggan yang pernah ke rumah sakit ibu dan anak limijati Bandung. Pemilihan sampel menggunakan metode *purposive sampling* dan diperoleh sampel sebanyak 100 Responden. Jenis data yang digunakan adalah data primer dan sekunder, teknik pengumpulan data yang digunakan adalah kuisisioner. Alat analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda. Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat disimpulkan bahwa secara parsial variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas dan Kepuasan Pelanggan berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Konsumen, dan secara simultan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Konsumen

Kata kunci: *Kualitas pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Konsumen*



ABSTRACT

The purpose of this study is to test and analyze The Influence Of Service Quality and Customer Satisfaction On Consumer Loyalty (Study: Consumer maternal and child hospitals limijati bandung). The population in this research is consumers customers who have been to maternal and child hospitals limijati bandung. The sample was selected using purposive sampling method and the sample obtained were as many as 100 respondents. The type of data used is primer and secondary data, using quitoner method. The analysis tool used is multiple linear regression. Based on the results of research; it can be concluded that partially variable Service Quality have a significant effect on Consumer Royalty and Customer Satisfaction have a significant effect on Consumer Loyalty. Based on simultaneously Service Quality and Customer Satisfaction variables significant effect On Consumer Loyalty

Keyword: Service Quality, Customer Satisfaction, Consumer Loyalty



DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI	iv
SURAT KETERANGAN	v
PERNYATAAN PUBLIKASI LAPORAN PENELITIAN.....	vi
KATA PENGANTAR	viii
ABSTRAK	x
ABSTRACT	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR	xix
DAFTAR LAMPIRAN.....	xx
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	7
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian	8
1.4 Kegunaan Penelitian.....	8
BAB II LANDASAN TEORI	10
2.1 Kajian Pustaka.....	10
2.1.1 Perusahaan	10
2.1.2 Strategi Perusahaan.....	10
2.1.3 Bauran Pemasaran.....	11
2.1.3.1 Bauran Pemasaran Barang.....	13
2.1.3.2 Bauran Pemasaran Jasa.....	14
2.1.4 Jasa.....	15
2.1.4.1 Kategori Bauran Jasa.....	16
2.1.4.2 Karakteristik Jasa	17
2.1.4.3 Tingkatan Produk Jasa	18
2.1.4.4 Hierarki Produk Jasa	20
2.1.4.5 Kualitas Jasa/Pelayanan	21
2.1.4.5.1 Faktor-faktor Menentukan Kualitas Jasa/Layanan.....	23
2.1.4.5.2 Dimensi Kualitas Jasa/Layanan.....	25
2.1.4.5.3 Harapan Pelanggan.....	26
2.1.4.5.4 Praktik Terbaik Manajemen Kualitas Jasa	29
2.1.4.6 Pemasaran Holistik Untuk Jasa.....	31
2.1.4.7 Diferensiasi Jasa	32
2.1.4.8 Mengelola Jasa Pendukung.....	33
2.1.4.8.1 Mengidentifikasi dan Memuaskan Kebutuhan Pelanggan.....	33
2.1.4.8.2 Strategi Purnajual Jasa	34
2.1.5 Kepuasan Pelanggan.....	34
2.1.5.1 Manfaat Kepuasan Pelanggan.....	35
2.1.5.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan.....	37
2.1.5.3 Teknik-teknik Mengukur Kepuasan Pelanggan	38
2.1.6 Loyalitas Konsumen.....	39
2.1.6.1 Pengertian Loyalitas Konsumen	39
2.1.6.2 Faktor Loyalitas Konsumen.....	40
2.1.6.3 Indikator Loyalitas Konsumen.....	43

2.1.6.4	Loyalitas Konsumen Berdasarkan Perilaku dan Sikap.....	44
2.1.6.4.1	Berdasarkan Perilaku	44
2.1.6.4.2	Berdasarkan Sikap.....	45
2.2	Kerangka Teoritis	47
2.3	Pengembangan Hipotesis.....	48
2.4	Kerangka Pemikiran	50
2.5	Riset empiris.....	51
2.6	Model Penelitian.....	55
BAB III	METODE PENELITIAN.....	56
3.1	Jenis Penelitian	56
3.2	Populasi dan Sampel.....	56
3.2.1	Populasi.....	56
3.2.2	Sampel	57
3.2.3	Teknik Pengambilan Sampel	57
3.2.4	Ukuran Sampel.....	58
3.3	Definisi Operasional Variabel (DOV).....	59
3.4	Teknik Pengumpulan Data	66
3.5	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	68
3.5.1	Uji Validitas.....	68
3.5.2	Uji Reliabilitas	68
3.6	Uji Asumsi Klasik	69
3.6.1	Uji Normalitas.....	69
3.6.2	Uji Heteroskedastisitas	70
3.6.3	Uji Multikolinearitas.....	70
3.6.4	Uji Hipotesis	71
3.6.5	Regresi Linear Berganda	71
3.6.7	Koefisien Determinasi	72
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	73
4.1	Analisis Hasil Penelitian.....	73
4.1.1	Analisis Karakteristik Responden.....	73
4.1.2	Analisis Uji Validitas dan Reliabilitas.....	76
4.1.2.1	Analisis Pengujian Validitas	76
4.1.2.2	Analisis Pengujian Reliabilitas	80
4.1.3	Analisis Persepsi Responden Mengenai Kualitas Pelayanan	82
4.1.3.1	Dimensi Tangibility	82
4.1.3.2	Dimensi Realibility	86
4.1.3.3	Dimensi Assurance.....	95
4.1.3.4	Dimensi Empathy.....	98
4.1.4	Analisis Persepsi Responden Mengenai Kepuasan Pelanggan.....	102
4.1.5	Analisis Persepsi Responden Mengenai Loyalitas Konsumen.....	107
4.1.6	Analisis Pengujian Asumsi Klasik.....	121
4.1.6.1	Analisis Uji Normalitas.....	121
4.1.6.2	Analisis Uji Multikolinearitas	122
4.1.6.3	Analisis Uji Heteroskedastisitas.....	123
4.1.7	Analisis Regresi Linear Berganda	124
4.1.8	Analisis Uji Koefisien Determinasi	126
4.1.9	Analisis Hasil Pengujian Hipotesis.....	128
4.1.9.1	Analisis Hasil Pengujian Hipotesis Parsial (uji t)	128

4.1.9.2 Analisis Hasil Pengujian Hipotesis Simultan.....	129
4.2 Analisis Hasil Penelitian Dan Pembahasan.....	130
BAB V SIMPULAN	133
5.1 Kesimpulan.....	133
5.2 Saran.....	135
DAFTAR PUSTAKA	135
LAMPIRAN.....	138
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	230



DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Hal
2.1	Riset Empiris	51
3.1	Definisi Operasional Variabel	60
3.2	Skala Likert	67
4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	73
4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	73
4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan Setiap Bulan	73
4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Lokasi Tempat Tinggal	74
4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Umur Pernikahan	74
4.6	Karakteristik Responden Berdasarkan Biaya Untuk Berobat Rumah Sakit	75
4.7	Uji Validitas Variabel X1 (Kualitas Pelayanan)	76
4.8	Uji Validitas Variabel X1 Tahap 2 (Kualitas Pelayanan)	77
4.9	Uji Validitas Variabel X2 (Kepuasan Pelanggan)	78
4.1	Uji Validitas Variabel Y (Loyalitas Konsumen)	78
4.11	Tabel Uji Reliabilitas Variabel X1 (Kualitas Pelayanan)	81
4.12	Tabel Uji Reliabilitas Variabel X2 (Kepuasan Pelanggan)	81
4.13	Tabel Uji Reliabilitas Variabel Y (Loyalitas Konsumen)	81
4.14	Tanggapan Responden Terhadap Kenyamanan Tempat Tidur Ruangan Pasien	82
4.15	Tanggapan Responden Terhadap Kebersihan,Keindahan Ruanga Rawat	82
4.16	Tanggapan Responden Terhadap Karyawan Rumah Sakit Tampak Rapi	83
4.17	Tanggapan Responden Terhadap Fasilitas Yang Berada Dirumah Sakit Lengkap	84
4.18	Tanggapan Responden Terhadap Rumah Sakit Memiliki Tampilan Luar Bangunan Yang Modern	84
4.19	Tanggapan Responden Terhadap Rumah Sakit Menggunakan Teknologi Dan Peralatan Canggih Dalam Penyampaian Layanan Mereka	85
4.2	Tanggapan Responden Terhadap Kemudahan Tempat Parkir	86
4.21	Tanggapan Responden Terhadap Rumah Sakit Menyediakan Layanannya Sesuai Dengan Yang Dijanjikan Kepada Pasiden	86
4.22	Tanggapan Responden Terhadap Ketepatan Waktu Dalam Memulai Pengobatan	87
4.23	Tanggapan Responden Terhadap Para Dokter Tepat Dalam Menangani Pasien	87
4.24	Tanggapan Responden Terhadap Ketepatan Waktu Dalam Menyelesaikan Pengobatan	88
4.25	Tanggapan Responden Terhadap Reservasi Ditangani Secara Efisien	89
4.26	Tanggapan Responden Terhadap Pendaftaran Dan Pengobatan Cepat	89
4.27	Tanggapan Responden Terhadap Rumah Sakit Memberikan Informasi Yang Relevan Apabila Ada Perubahan Jadwal Berobat	90

4.28	Tanggapan Responden Terhadap Karyawan Rumah Sakit Selalu Memberitahu Kapan Layanan Akan Dilakukan	90
4.29	Tanggapan Responden Terhadap Pasien Menerima Layanan Yang Cepat Dari Para Karyawan	91
4.3	Tanggapan Responden Terhadap Karyawan Rumah Sakit Selalu Bersedia Untuk Membantu Pasien	92
4.31	Tanggapan Responden Terhadap Karyawan Rumah Sakit Memiliki Pengetahuan Yang Memadai	92
4.32	Tanggapan Responden Terhadap Rumah Sakit Menangani Komplen Saya Secara Tepat	93
4.33	Tanggapan Responden Terhadap Pelayanan Makanan Dan Minuman Memadai Saat Perawatan	93
4.34	Tanggapan Responden Terhadap Kesiapan Para Doter Dan Perawat Untuk Menanggapi Keinginan Pelanggan	94
4.35	Tanggapan Responden Terhadap Pasien Merasa Aman Dalam Interaksinya Dengan Para Dokter Dan Perawat	95
4.36	Tanggapan Responden Terhadap Pengalaman Tenaga Medis Dalam Melayani Pasien Sangat Baik	95
4.37	Tanggapan Responden Terhadap Jam Operasi Dari Rumah Sakit Selalu Tepat	96
4.38	Tanggapan Responden Terhadap Karyawan Rumah Sakit Menanamkan Kepercayaan Pada Saya	97
4.39	Tanggapan Responden Terhadap Karyawan Rumah Sakit Secara Konsisten Bersikap Sopan Terhadap Saya	97
4.4	Tanggapan Responden Terhadap Keamanan Selama Menjalani Perawatan	98
4.41	Tanggapan Responden Terhadap Karyawan Sopan Dan Memperhatikan Kepentingan Pasien	98
4.42	Tanggapan Responden Terhadap Karyawan Bersedia Menjawab Semua Pertanyaan Pasien	99
4.43	Tanggapan Responden Terhadap Karyawan Rumah Sakit Memberi Pasien Perhatian Personal	99
4.44	Tanggapan Responden Terhadap Karyawan Rumah Sakit Memahami Kebutuhan Khusus Pasien	100
4.45	Tanggapan Responden Terhadap Ketika Pasien Mengalami Masalah Karyawan Rumah Sakit Bersimpati Dan Meyakinkan	100
4.46	Tanggapan Responden Terhadap Kemudahan Dalam Mengurus Administrasi Berobat	101
4.47	Tanggapan Responden Terhadap Koneksi Internet Selalu Tersedia	101
4.48	Tanggapan Responden Terhadap Kemudahan Dalam Menjangkau Lokasi Perawatan	102
4.49	Tanggapan Responden Terhadap Saya Puas Dengan Layanan Medis Rumah Sakit	102
4.5	Tanggapan Responden Terhadap Perawatan Medis Memberikan Pelayanan Sesuai Dengan Harapan Pasien	103

4.51	Tanggapan Responden Terhadap Layanan Medis Telah Memenuhi Apa Yang Dijanjikan Pada Pasien	103
4.52	Tanggapan Responden Terhadap Saya Puas Dengan Kenyamanan Ruang Tunggu	104
4.53	Tanggapan Responden Terhadap Saya Puas Dengan Kemampuan Perawat Dalam Menangani Pasien	105
4.54	Tanggapan Responden Terhadap Saya Puas Dengan Lapangan Parkir Yang Tersedia	105
4.55	Tanggapan Responden Terhadap Saya Puas Dengan Keseluruhan Pengalaman Saya Dengan Rumah Sakit Limijati	106
4.56	Tanggapan Responden Terhadap Saya Akan Selalu Datang Kerumah Sakit Limijati Sebagai Pelanggan Tetap	106
4.57	Tanggapan Responden Terhadap Saya Lebih Suka Menggunakan Rumah Sakit Ini Karena Puas Dengan Pelayanannya	107
4.58	Tanggapan Responden Terhadap Saya Akan Menggunakan Rumah Sakit Ini Dibandingkan Pesaing	108
4.59	Tanggapan Responden Terhadap Saya Lebih Suka Menggunakan Tambahan Produk Dan Layanan (Seperti Saran Spesialis, Perawatan, Diagnosis, Dan Layanan Medis Lainnya Dirumah Sakit Ini	108
4.6	Tanggapan Responden Terhadap Saya Merasa Harga Yang Diberikan Rumah Sakit Limijati Masuk Akal	109
4.61	Tanggapan Responden Terhadap Saya Mengatakan Hal-Hal Positif Tentang Rumah Sakit Kepada Orang Lain	110
4.62	Tanggapan Responden Terhadap Saya Akan Merekomendasikan Rumah Sakit Limijati Kepada Keluarga	110
4.63	Tanggapan Responden Terhadap Saya Akan Merekomendasikan Rumah Sakit Limijati Pada Seseorang Yang Memiliki Rencana Melahirkan	111
4.64	Tanggapan Responden Terhadap Saya Menginformasikan Kepada Manajemen Rumah Sakit Tentang Suatu Ide Yang Baik	112
4.65	Tanggapan Responden Terhadap Saya Akan Mempertimbangkan Rumah Sakit Limijati Sebagai Pilihan Pertama	112
4.66	Tanggapan Responden Terhadap Saya Mendorong Teman-Teman Untuk Menggunakan Jasa Rumah Sakit Limijati	113
4.67	Tanggapan Responden Terhadap Saya Akan Menggunakan Kembali Jasa Rumah Sakit Limijati	113
4.68	Tanggapan Responden Terhadap Saya Akan Merasa Kesusahan Jika Harus Berpindah Kerumah Sakit Lain	114
4.69	Tanggapan Responden Terhadap Saya Tidak Akan Beralih Kepada Rumah Sakit Lain Selain Rumah Sakit Limijati	114
4.7	Tanggapan Responden Terhadap Saya Ingin Membangun Hubungan Baik Dengan Rumah Sakit Limijati	115
4.71	Tanggapan Responden Terhadap Saya Menganggap Diri Saya Setia Kepada Rumah Sakit Limijati	115

4.72	Tanggapan Responden Terhadap Saya Lebih Membicarakan Masalah Yang Terjadi Kepada Pihak Rumah Sakit Limijati Dari Pada Rumah Sakit Lain	116
4.73	Tanggapan Responden Terhadap Saya Bermaksud Untuk Terus Menggunakan Jasa Rumah Sakit Limijati Ini Dimasa Depan	117
4.74	Tanggapan Responden Terhadap Saya Menolak Untuk Menggunakan Jasa Rumah Sakit Lain	117
4.75	Tanggapan Responden Terhadap Penggunaan Jasa Rumah Sakit Yang Berulang Merupakan Akibat Dari Kepuasan Yang Saya Rasakan Terhadap Suatu Layanan	118
4.76	Tanggapan Responden Terhadap Saya Akan Merasa Lebih Puas Mencoba Menggunakan Jasa Rumah Sakit Lebih Dari Sekali	118
4.77	Tanggapan Responden Terhadap Saya Mencoba Menggunakan Jasa Rumah Sakit Lain Hanya Akan Membuat Saya Membuang-Buang Uang Dan Waktu Ketika Telah Menemukan Jasa Rumah Sakit Yang Pas Dengan Harapan Saya	119
4.78	Tanggapan Responden Terhadap Jasa Rumah Sakit Limijati Yang Bagus Harus Saya Sebarluaskan Ke Orang Lain	119
4.79	Tanggapan Responden Terhadap Saya Pastikan Tidak Ragu Menggunakan Jasa Rumah Sakit Limijati	120
4.8	Tanggapan Responden Terhadap Menginformasikan Pengalaman Saya Dirumah Sakit Limijati Kepada Pasien Tentang Kinerja Rumah Sakit Limijati	121
4.81	One Sampel Kolmogorov-Smirnov Test	122
4.82	Uji Multikolinieritas	123
4.83	Regresi Linier Berganda	125
4.84	Uji Koefisien Determinasi	126
4.85	Korelasi Antara Kualitas Pelayanan Dengan Loyalitas Konsumen	127
4.86	Korelasi Antara Kepuasan Pelanggan Dengan Loyalitas Konsumen	127
4.87	Pengujian Hipotesis Secara Parsial	128
4.88	Pengujian Hipotesis Secara Simultan	129

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Hal
2.1	Bauran Pemasaran	12
2.2	Tingkatan Produk Jasa	19
2.3	Model Kualitas Jasa	28
2.4	Pemasaran Interaktif	31
2.5	Rerangka Teoritis	47
2.6	Rerangka Pemikiran	50
2.7	Model Penelitian	55
4.1	Uji Heterokedastisitas	124



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Judul	Hal
I	Skor Hasil Kuesioner	139
II	Profil Responden	153
III	Tanggapan Responden	156

