

# **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN MELALUI KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA RUMAH SAKIT SARI ASIH CIPUTAT TANGERANG SELATAN**

**Claudia Regina Manangka**

## **Abstrak**

Penelitian ini dilakukan untuk menguji besarnya sumbangan (kontribusi) yang diajukan oleh koefisien jalur pada setiap diagram jalur dari hubungan kausal antara variabel Kualitas Pelayanan Melalui Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Rumah Sakit Sari Asih Ciputat Tangerang Selatan. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen yang pernah menjadi pasien lebih tepatnya pasien kelas dua, mendapatkan pelayanan dan merasakan fasilitas di Rumah Sakit Sari Asih di Ciputat Tangerang Selatan dan sampel 100 orang responden. Teknik penentuan sampel menggunakan *Probability Sampling* dengan teknik *Simple Random Sampling*. Teknik analisis yang digunakan adalah Analisis Jalur (*Path Analysis*) uji hipotesis menggunakan uji F serta uji t statistik dengan tingkat signifikansi 5%. Penelitian ini menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara langsung terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai sebesar 0,422, kualitas pelayanan berpengaruh secara langsung terhadap loyalitas pelanggan dengan nilai sebesar 0,230, kepuasan pelanggan berpengaruh secara langsung terhadap loyalitas pelanggan dengan nilai sebesar 0,436 dan kualitas pelayanan berpengaruh secara tidak langsung terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan dengan nilai sebesar 0,414.

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan.

# **IMPACT OF SERVICE QUALITY THROUGH CUSTOMER LOYALTY CUSTOMER SATISFACTION IN HOSPITAL SOUTH TANGERANG SARI ASIH CIPUTAT**

*Claudya Regina Manangka*

## **Abstract**

*This research was conducted to examine the magnitude of the contribution presented by the coefficient on line on each line of the diagram of casual relationships between variabels of service quality through customersatisfaction toward customer loyalty at the sari asih hospital ciputat tangerang selatan. The population this research is the cunsumer who was once apatient rather second-class patient, getting the services and facilities at the hospital felt the sari asih in ciputat tangerang south and a sample of 100 respondents. Sample determination techniqueu used is the analysis of path analysis test the hypotesis test using the F test and t statistic with significance level f 5%. This researsch concluded that the quality of service take effect direcly against customersatisfaction with the value of the service quality of the service quality, the influential 0,422 directly against custmer loyalty with a value of 00,230, influence customer satisfication directly against custmer loyalty with thw value of the service quality and influence 0,436 in directly against customer loyalty through the custmer satisfaction with the value of 0,414.*

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