

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PASIEN DI RUMAH SAKIT ISLAM SULTAN AGUNG SEMARANG

USEP PRASETYONO

Program Studi Manajemen - S1, Fakultas Ekonomi & Bisnis,

Universitas Dian Nuswantoro Semarang

URL : <http://dinus.ac.id/>

Email : 211200801626@mhs.dinus.ac.id

ABSTRAK

Dalam situasi persaingan bisnis yang semakin ketat, perusahaan-perusahaan jasa atau penyedia-penyedia jasa harus dapat melihat faktor-faktor apa saja yang penting dan mempengaruhi kepuasan konsumennya demi kelangsungan bisnis perusahaan itu sendiri. Kepuasan pelanggan dan loyalitas adalah dua aspek penting dalam pencapaian keuntungan suatu perusahaan baik itu perusahaan penghasil barang atau jasa. Adapun yang dijadikan sebagai populasi adalah seluruh pelanggan di Rumah Sakit Islam Sultan Agung. Sampel yang diambil dalam penelitian diperoleh sebesar 96,04 kemudian dibulatkan menjadi 97 orang. Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah aksidental sampling. Aksidental sampling adalah teknik sampling berdasarkan kebetulan terhadap responden yang ditemui oleh peneliti. Alat analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh antara keandalan (reliability), daya tanggap (Responsiveness), jaminan (assurance), empati (empathy) dan bukti fisik (tangibles) terhadap kepuasan pasien, artinya apabila keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), empati (empathy) dan bukti fisik (tangibles) meningkat maka kepuasan pasien akan meningkat.

Kata Kunci : keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), empati (empathy), bukti fisik (tangibles) dan kepuasan pelanggan

THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY ON PATIENT LOYALTY IN SULTAN AGUNG ISLAMIC HOSPITAL SEMARANG

USEP PRASETYONO

Program Studi Manajemen - S1, Fakultas Ekonomi & Bisnis,

Universitas Dian Nuswantoro Semarang

URL : <http://dinus.ac.id/>

Email : 211200801626@mhs.dinus.ac.id

ABSTRACT

in the situation of tight business competition, the service companies is the important factors and affect the consumers satisfaction in the good or service business enterprise it self . Loyalty and customer satisfaction are two important aspects in achieving the good or service company that benefit.

The population is all patient in sultan agung islamic hospital. samples taken in the study is hospital for 96.04 then rounded up to 97 people. The sampling technique used in this study is accidental sampling . Accidental sampling is a sampling technique based on coincidence of the respondents that are interviewed . The analytical tool used is multiple linear regression .

The results showed that there are significant between reliability, responsiveness, guarantee, empathy and physical evidence to the satisfaction of the patient , it means that reliability, responsiveness, guarantee, empathy and physical evidence increases, patient satisfaction will increase .

Keyword : reliability (reliability) , responsiveness (responsiveness) , guarantee (assurance) , empathy (empathy) , physical evidence (tangibles) and customer satisfaction