

ABSTRAKSI

Yudi Ariesta Windani, Nomor Induk Mahasiswa 152130068, Program Studi Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Yogyakarta. Judul Penelitian “Pengaruh Nilai Pelanggan terhadap Kepuasan Pelanggan serta dampaknya pada Loyalitas Pelanggan” (Studi pada Pelanggan Klinik gigi RD Dental Center cabang Babarsari), 2018. Dosen pembimbing I Saaptika Kancana, SS, M.Si dan Dosen pembimbing II Dr. Meilan Sugiarto, S.Sos, M.Si.

Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis pengaruh nilai pelanggan terhadap kepuasan pelanggan serta dampaknya pada loyalitas pelanggan. Penelitian ini menggunakan tipe penelitian eksplanatori dengan pendekatan kuantitatif. Teknik pengambilan sampel menggunakan *simple random sampling* dengan jumlah responden sebanyak 63 orang, yang terdiri dari pelanggan klinik gigi RD Dental Center cabang Babarsari. Analisa data menggunakan analisis jalur (*path analysis*), untuk menguji pengaruh antar variabel dan untuk menguji hipotesis ini menggunakan uji t.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan variabel nilai pelanggan terhadap loyalitas pelanggan sebesar 61,6% serta terdapat pengaruh signifikan variabel nilai pelanggan terhadap kepuasan pelanggan 63%, dan terdapat pengaruh signifikan variabel kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan sebesar 63,6%.

Klinik gigi RD Dental cabang Babarsari harus mampu mempertahankan nilai pelanggan seperti dokter dan karyawan sangat profesional dan perlu meningkatkan rasa bangga pelanggan setelah melakukan perawatan gigi. Perusahaan harus mampu mempertahankan kepuasan melalui produk dan jasa yang baik, perusahaan harus meningkatkan kepuasan pelanggan seperti rasa puas pelanggan terhadap kinerja RD Dental Center cabang Babarsari yang melebihi harapan pelanggan, mempertahankan pelanggan yang dengan sukarela merekomendasikan kepada teman maupun orang lain, serta perusahaan mampu meningkatkan minat perilaku perawatan gigi secara rutin.

Kata Kunci : *Path Analysis, Nilai Pelanggan, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan*