

## ABSTRAK

Laboratorium PQR merupakan perusahaan bergerak dibidang layanan jasa. Laboratorium PQR termasuk laboratorium klinik umum yang melayani berbagai jenis pemeriksaan seperti tes laboratorium maupun non laboratorium, medical check up, dan vaksinasi. Lokasinya berada dekat dengan beberapa laboratorium klinik sejenis, dan pada halaman review google maps Laboratorium PQR terdapat 61 ulasan yang menyatakan kekecewaannya terhadap layanan yang diberikan, harga yang ditawarkan, dan menyatakan ketidakpuasan. Laboratorium PQR perlu memberikan pelayanan yang terbaik agar pelanggan puas dan kembali lagi untuk menggunakan jasa laboratorium tersebut hingga terbentuknya loyalitas pelanggan. Penelitian ini dimaksudkan untuk menentukan seberapa besar pengaruh kualitas layanan, kepuasan pelanggan, dan harga terhadap loyalitas pelanggan Laboratorium PQR.

Metode yang digunakan untuk mencapai tujuan tersebut adalah regresi linier berganda. Metode ini digunakan untuk mencari pengaruh dari dua atau lebih variabel independen terhadap variabel dependen. Variabel independen pada penelitian ini yaitu variabel kualitas layanan, kepuasan pelanggan, dan harga. Variabel dependennya adalah loyalitas pelanggan. Data yang diperoleh dari kuesioner diolah dengan diuji kecukupan datanya, validitas dan reliabilitasnya, serta bebas dari asumsi klasik, dan dilakukan analisis regresi linier berganda untuk mendapatkan besar pengaruh kualitas layanan, kepuasan pelanggan, dan harga terhadap loyalitas pelanggan Laboratorium PQR.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan, dan variabel harga memiliki pengaruh secara parsial terhadap variabel loyalitas pelanggan. Sedangkan variabel kepuasan pelanggan tidak memiliki pengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Ketiga variabel independen tersebut memiliki pengaruh secara simultan terhadap variabel dependen atau variabel loyalitas pelanggan, dan besar pengaruhnya adalah sebanyak 27,1%.

**Kata kunci** : Laboratorium klinik, regresi linier berganda, kualitas layanan, kepuasan pelanggan

## ABSTRACT

PQR Laboratory is a company engaged in services. PQR laboratories include general clinical laboratories that serve various types of examinations such as laboratory and non-laboratory tests, medical check-ups, and vaccinations. The location is close to several similar clinical laboratories, and on the Google Maps PQR Laboratory review page there are 61 reviews expressing disappointment with the services provided, the prices offered, and expressing dissatisfaction. PQR laboratories need to provide the best service so that customers are satisfied and come back again to use the laboratory services so that customer loyalty is formed. This study is intended to determine how much influence service quality, customer satisfaction, and price have on PQR Laboratory customer loyalty.

The method used to achieve this goal is multiple linear regression. This method is used to find the effect of two or more independent variables on the dependent variable. The independent variables in this study are service quality, customer satisfaction, and price variables. The dependent variable is customer loyalty. The data obtained from the questionnaire was processed by testing the adequacy of the data, validity and reliability, and free from classical assumptions, and multiple linear regression analysis was carried out to obtain the large influence of service quality, customer satisfaction, and price on customer loyalty PQR Laboratory.

The results showed that the service quality variable, and the price variable had a partial influence on the customer loyalty variable. While the customer satisfaction variable has no effect on customer loyalty. The three independent variables have a simultaneous influence on the dependent variable or customer loyalty variable, and the effect is 27.1%.

**Key words** : Clinical laboratory, multiple linear regression, service quality, customer satisfaction.