

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP PERSEPSI NILAI, KEPUASAN PELANGGAN DAN LOYALITAS PELANGGAN

(Studi terhadap Layanan Hemodialisa RSUD Tidar Kota Magelang)

Kezia Karunia Retno Pinasthi

141190217

Mahasiswa Program Studi Ekonomi Manajemen

Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran”
Yogyakarta

keziatom@gmail.com

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap persepsi nilai, kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan pada layanan hemodialisa RSUD Tidar Kota Magelang. Penelitian ini merupakan penelitian survei dengan menggunakan kuesioner untuk mengumpulkan data. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien gagal ginjal kronik dengan terapi *dialysis* di RSUD Tidar Kota Magelang. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh dari 50 responden dengan menggunakan purposive sampling. Metode pengolahan data dan analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis deskriptif dan kuantitatif. Teknik analisis dalam penelitian ini menggunakan Partial Least Square (PLS) dengan loading factor dan AVE $> 0,5$, composite reliability dan cronbach's alpha $> 0,7$ dan semua sesuai memenuhi kriteria. Hasil analisis dalam penelitian ini menunjukkan bahwa : kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap persepsi nilai, kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Persepsi Nilai, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan