

ABSTRAK

Ilham Ghazali Munandar (2017021060)

PENGARUH *SERVICE QUALITY* TERHADAP *CUSTOMER LOYALTY* RUMAH SAKIT DI KOTA TANGERANG (Studi Kasus: RS.Siloam)

Industri layanan kesehatan di kota Tangerang saling bersaing untuk mendapatkan pelanggan. Para layanan kesehatan bersaing secara kompetitif dalam berbagai terobosan baru atas layanan jasa yang ditawarkan untuk meningkatkan atau menarik jumlah pelanggan. Disisi lain, salah satu tantangan dalam membangun *service quality* yang kuat adalah bagaimana menjamin bahwa konsumen mempunyai pengalaman yang tepat terhadap jasa, pelayanan dan strategi pemasaran yang menyertainya. Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis pengaruh dari variabel *service quality* (*Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy*) terhadap *customer loyalty* secara parsial dan simultan di Rumah Sakit Siloam, kota Tangerang. Berdasarkan hasil penelitian dengan menggunakan 28 butir pernyataan dan melibatkan 140 responden warga kota Tangerang yang sudah menggunakan layanan Rumah Sakit Siloam. Teknik pemilihan partisipan menggunakan pendekatan *purposive sampling* untuk mengumpulkan data. Berdasarkan hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa *service quality* yang terdiri dari *Tangible, Empathy, Reliability, Responsiveness, dan Assurance* secara parsial dan simultan, berpengaruh terhadap *customer loyalty* pada layanan kesehatan di Rumah Sakit Siloam.

Kata Kunci: *Service Quality, Customer Loyalty, Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy*, rumah sakit, kota Tangerang