

## ABSTRAK

### PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN MANAJEMEN HUBUNGAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS MELALUI KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN RSUD KABUPATEN TANGERANG

Ilham Ghazali Munandar<sup>1)</sup>, Dr. Edi Purwanto SE., MM<sup>2)</sup>

1) Mahasiswa Program Studi Manajemen, Universitas Pembangunan Jaya

2) Dosen Program Studi Manajemen, Universitas Pembangunan Jaya

Penelitian ini dilakukan dengan latar belakang pelayanan dibidang kesehatan yang terus mengalami perkembangan sehingga menyebabkan meningkatnya persaingan. Hal tersebut membuat perusahaan harus melihat aspek kepuasan dan juga loyalitas pelanggan untuk mempertahankan kelangsungan usahanya. Beberapa aspek yang dapat mempengaruhi loyalitas pelanggan yaitu kualitas layanan dan manajemen hubungan pelanggan serta kepuasan pelanggan dalam mediasi hubungan keduanya. Peneliti ingin mengetahui apakah kualitas layanan dan manajemen hubungan pelanggan dapat mempengaruhi loyalitas pelanggan dan kepuasan pelanggan serta kepuasan pelanggan sebagai variabel mediasi apakah dapat mempengaruhi hubungan antara kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pada pelayanan Rawat Jalan RSUD Kabupaten Tangerang. Pengumpulan data dengan membagikan kuesioner secara *online* kepada 150 responden. Analisis data dengan metode *PLS-SEM*, dikarenakan memungkinkan mereka (peneliti) untuk memperkirakan model kompleks dengan banyak konstruk, variabel, dan jalur struktural tanpa memaksakan asumsi distribusi data. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan dan manajemen hubungan pelanggan masing-masing tidak berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas pelanggan, kemudian hasil penelitian lain ditemukan kualitas layanan dan manajemen hubungan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, kemudian kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan dan pengaruh secara tidak langsung kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan sebagai variabel mediasi dan manajemen hubungan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan sebagai variabel mediasi masing-masing berpengaruh positif dan signifikan.

**Kata Kunci:** Kualitas Layanan, Manajemen Hubungan Pelanggan, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan

Pustaka : 103

Tahun Publikasi : 1981-2020