

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI LOYALITAS PASIEN (Survey pada Klinik Gigi GDC). 2021

NITA IVANA. 17.13.0265

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor –faktor yang mempengaruhi loyalitas pasien. Objek dalam penelitian ini adalah pelanggan di Klinik Gigi Gentan Dental Care (GDC). Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling*. Sampel penelitian sejumlah 60 pasien. Pengumpulan data menggunakan kuesioner yang didasarkan pada kriteria skala *Likert*. Analisis data melalui uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik terdiri dari uji normalitas, multikolinieritas, heteroskedastisitas, uji regresi linier berganda dan uji hipotesis dengan uji-t, uji-F dan koefisien determinasi (R^2) dengan menggunakan SPSS versi 15.

Hasil penelitian ditemukan bahwa Kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Fasilitas memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Citra perusahaan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Kualitas pelayanan, fasilitas dan citra perusahaan secara simultan memiliki pengaruh terhadap loyalitas pelanggan di Klinik Gigi GDC.

Kata kunci : kualitas pelayanan, fasilitas, citra perusahaan , loyalitas pasien