

# **PENGARUH KUALITAS LAYANAN, CITRA, DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN PADA LABORATORIUM KESEHATAN**

( Survei pada klinik laboratorium Pramita Yogyakarta )

ABDUL RAUF (141070024)

Riset ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan, citra, dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan. Riset ini dilakukan pada klinik laboratorium kesehatan Pramita di Yogyakarta. Sampel dalam penelitian ini ditentukan secara *nonprobability* sampling dengan teknik *purposive* sampling dengan jumlah responden yang diambil 125 orang.

Pengumpulan data riset dilakukan dengan teknik *survey* melalui kuesioner (angket), wawancara dan observasi. Angket diberikan pada konsumen yang pernah berobat sebanyak minimal tiga kali di klinik laboratorium kesehatan Pramita di Yogyakarta yang berisi daftar pertanyaan tentang kualitas pelayanan (18 item), citra (4 item), kepuasan (3 item), dan loyalitas (4 item).

Metode analisa dalam riset ini menggunakan analisis regresi linier berganda, koefisien determinasi, uji t, dan uji F. untuk melihat tanggapan responden terhadap kualitas pelayanan, citra, kepuasan, dan loyalitas juga digunakan rentang skala interval.

Hasil riset menunjukkan bahwa dari uji F ada pengaruh positif kualitas pelayanan, citra, dan kepuasan terhadap loyalitas pelanggan pada klinik laboratorium kesehatan Pramita di Yogyakarta. Secara parsial dengan uji t ketiga variabel independen memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Riset ini juga memperlihatkan hasil adjusted  $R^2$  sebesar 58,4%.