

ABSTRAK

Rumah Sakit Gigi dan Mulut Universitas Padjadjaran merupakan Rumah Sakit Gigi dan Mulut rujukan di Provinsi Jawa Barat sehingga dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan konsumen dengan meningkatkan kualitas pelayanan agar kepuasan konsumennya meningkat. Pihak rumah sakit perlu secara cermat menentukan kebutuhan konsumen sebagai upaya untuk memenuhi keinginan dan meningkatkan kepuasan atas pelayanan yang diberikan. Menjalin hubungan dan melakukan penelitian terhadap mereka perlu dilakukan agar pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang diharapkan.

Penelitian ini dilakukan untuk memperoleh pemahaman faktor/dimensi antara lain yaitu mengkaji kualitas, lokasi, dan tarif pelayanan di RSGM Unpad serta mengetahui pengaruh kualitas, lokasi, dan tarif pelayanan gigi Rumah Sakit Gigi dan Mulut terhadap loyalitas pasien di RSGM Unpad baik secara simultan maupun secara parsial. Variabel penelitian adalah variable bebas yaitu kualitas ,lokasi, serta tarif pelayanan yang dilakukan di RSGM Universitas Padjadjaran, Bandung serta variabel tidak bebas (dependence) yaitu loyalitas pasien yang dipengaruhi oleh kualitas ,lokasi, serta tarif pelayanan di RSGM Universitas Padjadjaran, Bandung. Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif dan verifikatif dengan metode penelitian survey. Data diperoleh melalui kuisisioner, wawancara dan observasi di lapangan. Hasil pengumpulan data dengan sumber data primer, diperoleh jumlah sampel 83 di kelas 1, 73 di kelas 2 dan 96 di kelas 3. Metode analisis yang digunakan adalah analisis jalur.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan paling berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas pasien Rumah Sakit Gigi dan Mulut Universitas Padjadjaran sebesar 25,6%, sedangkan lokasi merupakan faktor yang berpengaruh paling kecil terhadap loyalitas pasien RSGM Unpad yaitu sebesar 4,7%.

Kata Kunci : Kualitas ,Lokasi, dan Tarif Pelayanan, Loyalitas Pasien

ABSTRACT

RSGM is the hospital of dentistry pointed by government of ministry of health Indonesia in provinces of west java, in effect of the trust from the government RSGM need to be able to prove the quality to the society in west java and also in city of Bandung where the RSGM establish, to make the objective to be achieve the RSGM need to improve their quality to ensure the satisfaction of the passions and also RSGM have the obligation to deliver the service, RSGM need to have the long term projection in term of developing the quality by calculating and analysis the possible aspect for growing the quality of service, in order to helping the society to get their needs in medical service RSGM need to approaches some of the concept of satisfaction needed in the quality of hospital of dentistry by implementing the feedback from the expectation.

This research is done to understand the factors and dimensions which are; quality, location, and tariff in RSGM Unpad, and how these factors affecting consumer loyalty simultaneously and partially. The independent variable in this research are quality, location, and tariff. The dependent variable is Customer loyalty. This thesis will describe and verify the data which is acquired through questioners, interview, and field observation that the independent variables significantly influence the dependent variable. The regressed primary data is using treatments, 83 samples from first class, 73 from second class, and 96 from third class. The analysis method which is used is path analysis.

The result of this thesis is service quality the most significantly influence loyalty which is by 25,6% and location is the least significant variable which influence loyalty by 4,7%

Key words: Service Quality , Location, Tariff, and Patient's Loyalty