**ANALISIS PENGARUH KUALITAS JASA DAN TARIF/ HARGA TERHADAP KEPUASAN DAN DAMPAKNYA TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN**

**( Studi pada Instalasi Farmasi Rumah Sakit Ibu dan Anak Sayyidah Jakarta )**

**ARTIKEL**

Untuk Memenuhi Salah SatuSyarat Mengikuti Ujian Seminar Usulan Penelitian Tesis

Pada Program Studi Magister Manajemen Konsentrasi Manajemen Rumah Sakit

**Oleh :**

**FIFI AGUSTARI**

**NPM : 168 020 097**



**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN**

**FAKULTAS PASCASARJANA**

**UNIVERSITAS PASUNDAN**

**BANDUNG**

**2019**

**ANALYSIS OF INFLUENCE SERVICE QUALITYAND RATE/PRICE ABOUT SATISFACTION AND IMPACT ABOUT LOYALTY COSTOMER**

**(Study at Mother and Children Hospital Sayyidah Jakarta )**

**ABSTRACT**

This study aimed to get a description of the quality influence of services and tariff/prince on satisfaction and its impact on general outpatient pharmacy customer loyalty of Mother and Children Hospital Sayyidah, East Jakarta. Result of this study is expected to contribute to the development of pharmacy services in hospital. For Mother and Children Hospital Sayyidah, East Jakarta it’s provide input on the characteristics and nature of the customer in general outpatient pharmacy services as well as contribute to the Mother and Children Hospital Sayyidah, East Jakarta in relation to the development of pharmacy services in hospital.

The research conducted at the General Outpatient Pharmacy of Mother and Children Hospital Sayyidah, East Jakarta. In this study, researchers used a correlational descriptive mothed with quantitative approach. As for the analysis of data was using path analysis.

The results showed there is a significant effect between the quality of services and tariff/price to the satisfaction both partially or simultaneously with variable rate/price gives the greatest influence. Likewise the result of research on the effect of satisfaction on loyalty shows there is significant influence.

Keywords: Quality of service, Tariff/Pricing, Satisfaction, Loyalty, Pharmacy, Pharmaceutical installs.

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan gambaran mengenai pengaruh kualitas jasa dan tarif/harga terhadap kepuasan dan dampaknya terhadap loyalitas pelanggan instalasi farmasi RSIA Sayyidah, Jakarta Timur. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangsih terhadap perkembangan ilmu pelayanan farmasi di rumah sakit. Bagi Rumah Sakit Ibu dan Anak Sayyidah, Jakarta Timur memberikan masukan mengenai karakteristik dan sifat pelanggan dalam pelayanan instalasi farmasi serta memeberikan sumbangsih bagi Rumah Sakit Ibu dan Anak Sayyidah Jakarta Timur dalam kaitannya dengan perkembangan pelayanan farmasi di rumah sakit.

Penelitian dilaksanakan di Rumah Sakit Ibu dan Anak Sayyidah Jakarta Timur. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode deskriptif korelasional dengan pendekatan kuantitatif. Sedangkan untuk analisis data menggunakan analisis jalur.

Hasil penelitian menunjukan ada pengaruh signifikan antara kualitas jasa dan tarif/harga terhadap kepuasan baik secara parsial maupun secara simultan dengan variabel tari/harga yang memberikan pengaruh terbesar. Begitu juga hasil penelitian dari pengaruh kepuasan terhadap loyalitas menunjukan adanya pengaruh yang signifikan.

Kata kunci: Kualitas Jasa, Tarif/Harga, Kepuasan, Loyalitas, Instalasi Farmasi Rumah Sakit.

**DAFTAR PUSTAKA**

Alma, Buchari, 2013, **Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa,** Cetakan Kesepuluh, Alfabeta, bandung

Cannon, Joseph, Parreault, William & McCarthy, Jerome, 2008, **Pemasaran Dasar Pendekatan Manajerial Global,** Edisi 16, Buku I, Salemba Empat, Jakarta

Direktorat Jenderal Bina Pelayanan Medik, **Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit,** 2008, Kementerian Kesehatan, Jakarta

Febriawati, Henni, 2013, **Manajemen Logistik Farmasi Rumah Sakit.** Cetakan Pertama, Gosyen Publishing, Jakarta

Griffin, Ricky. 2004. **Manajemen.** Edisi 7 Jilid 1. Erlangga, Jakarta

Hartanto, Cynthi Christina & Samuel Hatane, 2014, **Analisis Pengaruh Physical Evidence, Price, Service, Location dan Salesperson Terhadap Buying Intention Di Spazio Office Building,** Jurnal Manajemen Pemasaran Petra, Volume 2, Nomor 1

Hartono, Bambang, 2010, **Manajemen Pemasaran untuk Rumah Sakit,** Cetakan Pertama, Rineka Cipta, Jakarta

Herujito, Yayat M. 2006. **Dasar-dasar Manajemen.** Cetakan Ketiga, **Grasindo, Jakarta**

Indrawan, Rully, Yaniawati, Poppy, 2014, **Motodologi Penelitian; Kuantitatif, Kualitatif dan Campuran untuk Manajemen, Pembangunan dan Pendidikan,** Cetakan Kesatu, Refika Aditama, Bandung

Kotler, Philip & Keller, Kevin Lane, 2009, **Manajemen Pemasaran,** Buku 2, Edisi Ketiga Belas, Alih Bahasa : Bob Sabran, (2008), Erlangga, Jakarta

Logiawan, Yenny dan Subagio, Hartono, 2014, **Analisis *Customer Value* Terhadap *Costumer Loyality* dengan *Customer Satisfaction* Sebagai Variable**

***Intervening* pada Restoran Bandar Djakarta Surabaya,** Jurnal Manajemen Pemasaran Petra, Volume 2, Nomor 1, 1-11

Lovelock, Christopher & Wright, Lauren, 1999, **Manajemen Pemasaran Jasa,** Cetakan Kedua, Alih Bahasa : Agus Widyantoro, (2007), Indeks, Jakarta

Muninjaya, A. A. Gde. 2004. Manajemen Kesehatan. Cetakan I. EGC, Jakarta

Riduwan dan Kuncoro, Engkos Achmad, 2014, **Cara Menggunakan dan Memakai *Path Analysis* (Analisis Jalur),** Cetakan Keenam, Alfabeta, Bandung

Siregar, Charles, 2004, **Farmasi Rumah Sakit; Teori & Penerapan,** Cetakan I, EGC, Jakarta

Sugiyono, 2014, **Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D,** Cetakan ke-20, Alfabeta, Bandung

Supriyanto & Ernawaty, 2010, **Pemasaran Industri Jasa Kesehatan,** Edisi I, Andi Offset, Yogyakarta

Umar, Husein, 2005, **Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen,** Cetakan Keempat, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta