**ARTIKEL**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN SERTA IMPLIKASINYA**

**PADA LOYALITAS PASIEN**

**(Survei Pasien di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Bhayangkara Sartika Asih Kota Bandung)**

**ANA MULYANI**

**NPM: 188.020.021**



**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN**

**FAKULTAS PASCASARJANA**

**UNIVERSITAS PASUNDAN**

**BANDUNG**

**2021**

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan serta implikasinya pada loyalitas pasien di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Bhayangkara Sartika Asih Kota Bandung). Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi RS Bhayangkara Sartika Asih dalam menyelenggarakan kualitas pelayanan kefarmasian.

Metode penelitian yang digunakan adalah analisis deskriptif dan verifikatif. Pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara dengan menggunakan kuesioner disertai dengan teknik observasi dan kepustakaan, teknik pengambilan sampel menggunakan *consecutive sampling*. Pengumpulan data di lapangan dilaksanakan pada tahun 2021. Teknik analisis data menggunakan Analisis Jalur.

Hasil penelitian menunjukan bahwa secara umum persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan, kepuasan dan loyalitas pasien di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Bhayangkara Sartika Asih Kota Bandung masuk dalam kategori kurang baik. Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien baik secara parsial dan simultan serta kepuasan pasien berpengaruh terhadap loyalitas pasien di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Bhayangkara Sartika Asih Kota Bandung.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan, Loyalitas Pasien

*ABSTRACT*

## This study aims to determine and analyze the effect of service quality on satisfaction and its implications for patient loyalty at the Pharmacy Installation of Bhayangkara Sartika Asih Hospital, Bandung City). The results of this study are expected to be input for Bhayangkara Sartika Asih Hospital in providing quality pharmaceutical services.

## The research method used is descriptive analysis and verification. The data collection used is an interview using a questionnaire accompanied by observation and literature techniques, the sampling technique is using consecutive sampling. Data collection in the field will be carried out in 2021. The data analysis technique uses Path Analysis.

## The results showed that in general the patient's perception of service quality, satisfaction and patient loyalty at the Pharmacy Installation of Bhayangkara Sartika Asih Hospital, Bandung City, was in the poor category. Service quality has an effect on patient satisfaction both parially and simultaneously and patient satisfaction has an effect on patient loyalty in the Pharmacy Installation of Bhayangkara Sartika Asih Hospital, Bandung City.

## Keywords: Service Quality, Satisfaction, Patient Loyalty

**DAFTAR PUSTAKA**

Assauri, Sofjan. 2010. Manajemen Pemasaran: Dasar, Konsep & Strategi. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

Cravens, David W., 2010, *Strategic Marketing*, Sixth Edition, Irwin McGraw-Hill, Boston.

Fecikova, I. 2010,‘‘An Index Method for Measurement of Customer Satisfaction’’, *The TQM Magazine*,Vol.16, No.1, pp. 57-66.

Goldsmith, R.E. 2011. *The personalised marketplace: beyond the 4Ps.Marketing Intelligence and Planning*, Vol. 17 No. 4, pp. 178-185.

Gomez, Faustino Cardodo. 2013. Manajemen Sumber Daya Manusia. Yogyakarta : Andi Offset.

Ivy, Jonathan. 2010. A new higher education marketing mix: the 7Ps for MBA marketing. *International Journal of Educational Management*, Vol. 22, No. 4, pp. 288-299. May 13, 2011.

Kotler, Philip and Kevin Lane Keller. 2016. *Marketing Management.* 15th edition. England : Pearson Education.

Kotler, Philip dan Gary Armstrong., 2010, *Principles Of Marketing*, 14th Edition, PrenticeHall Pearson, USA.

Kurtz D.L. et Clow K.E. 2011, Services marketing, John Wiley & Sons, New York.

Lau, Geok Then dan Sook Han Lee. 2010. Consumers Trust in a Brand and The Link to Brand Loyalty . *Journal of market Focused Management.*

Lovelock, H Cristopher and Wright K Lauren, 2012. Manajemen Pemasaran Jasa. Alih Bahasa Agus Widyantoro. PT. Indeks.

Mashuri, dan M. Zainudin, 2010, Metodologi Penelitian Pendekatan Praktis dan Aplikatif, Bandung: Refika Aditama.

Mowen, John C., & Minor, Michael. 2012. *Consumer Behavior*, 6th Edition, New Jersey : Prentice Hall.

Mullins, John W and Walker C, Orville. 2010. *Marketing Management : A Strategic Decision- Making Approach 7th Edition*, The McGraw Hill Companies, New York USA.

Payne, Adrian. 2010. *The Essense of Service Marketing*. Pemasaran Jasa. Prentice Hall. Essence of Management Series.

Riduwan dan Sunarto. 2014. Pengantar Statistika untuk Penelitian Pendidikan, Sosial, Ekonomi, Komunikasi, dan Bisnis. Bandung: Alfabeta

Rousseau, D.M., Sitkin, S.B., Burt, R.S., and Camerer, C. 2010. Not So Different After All: A Cross-Discipline View of Trust. *Academy of Management Review*. Vol. 23. No. 3 (393-404).

Saladin, Djaslim. 2013, Intisari Pemasaran dan Unsur-unsur Pemasaran, cetakan keempat, Linda Karya, Bandung.

Santoso, Singgih.2010. Statistik Parametrik, Konsep dan Aplikasi dengan SPSS. Cetakan Pertama, PT Elex Media Komputindo, Jakarta, PT Gramedia, Jakarta

Schiffman, l.G. dan Kanuk, Leslie L. 2010. Consumer Behavior. 8th edition. New Jersey: Prentice Hall.