

ABSTRACT

Service quality can be one of strength for the company to gain competitive advantage. Competition of companies in providing the best service quality is also perceived to health laboratory business in Balikpapan. Based on the results of the poll can be seen that the majority of consumers choose Laboratorium Klinik Khatulistiwa. The results indicate if customer initial torch Laboratorium Klinik Khatulistiwa has a positive response to the statement of service quality, customer satisfaction and customer loyalty in the Laboratorium Klinik Khatulistiwa. Results beginning torch also can indicate if the service quality and customer satisfaction have an influence on customer loyalty in the Laboratorium Klinik Khatulistiwa. The purpose of this research is to know, analyze, and examine the relationship and level of influence of service quality, customer satisfaction, and customer loyalty in the Laboratorium Klinik Khatulistiwa.

Data used in this research is the primary data obtained from questionnaires. Respondents from this study are 100 Laboratorium Klinik Khatulistiwa customers who visit Laboratorium Klinik Khatulistiwa at least one time in the last one year and have the latest high school education with convenience sampling technique sampling. Statistical analysis used was simple linear regression analysis, coefficient of determination analysis, and t test.

Based on the results of data analysis can be concluded that the hypothesis which assumed that service quality has a significant relationship with customer satisfaction, customer satisfaction has a significant relationship with customer loyalty, and quality of service has a significant relationship with customer loyalty at the Laboratorium Klinik Khatulistiwa can be accepted or proven true. From the analysis also can be known if the service quality, customer satisfaction, and customer loyalty in the Laboratorium Klinik Khatulistiwa was good perceived by its customers.

Keywords: service quality, customer satisfaction customer loyalty.

INTISARI

Kualitas layanan dapat dijadikan salah satu kekuatan bagi perusahaan untuk memperoleh keunggulan kompetitif. Persaingan perusahaan dalam memberikan kualitas layanan yang terbaik juga dirasakan untuk bisnis Laboratorium kesehatan di Balikpapan. Berdasarkan hasil polling dapat diketahui bahwa sebagian besar dari konsumen memilih Laboratorium Klinik Khatulistiwa. Hasil sigi awal menunjukkan bila pelanggan Laboratorium Klinik Khatulistiwa memiliki tanggapan yang positif terhadap pernyataan kualitas layanan, kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan di Laboratorium Klinik Khatulistiwa. Hasil sigi awal juga dapat menunjukkan apabila kualitas layanan dan kepuasan pelanggan memiliki pengaruh terhadap loyalitas pelanggan di Laboratorium Klinik Khatulistiwa. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui, menganalisis, dan menguji hubungan dan besarnya pengaruh kualitas layanan, kepuasan pelanggan, dan loyalitas pelanggan di Laboratorium Klinik Khatulistiwa.

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh dari penyebaran kuesioner. Responden dari penelitian ini adalah 100 pelanggan Laboratorium Klinik Khatulistiwa yang berkunjung ke Laboratorium Klinik Khatulistiwa minimal satu kali dalam satu tahun terakhir dan memiliki pendidikan terakhir SMA dengan teknik pengambilan sampel *convenience sampling*. Analisis statistik yang digunakan adalah analisis regresi linier sederhana, analisis koefisien determinasi, dan uji t.

Berdasarkan hasil analisis data dapat disimpulkan bahwa hipotesis yang menduga bahwa kualitas layanan mempunyai hubungan yang signifikan dengan kepuasan pelanggan, kepuasan pelanggan mempunyai hubungan yang signifikan dengan loyalitas pelanggan dan kualitas layanan mempunyai hubungan yang signifikan dengan loyalitas pelanggan di Laboratorium Klinik Khatulistiwa dapat diterima atau terbukti kebenarannya. Dari hasil analisis juga dapat diketahui apabila kualitas layanan, kepuasan pelanggan, dan loyalitas pelanggan di Laboratorium Klinik Khatulistiwa dipersepsikan baik oleh para pelanggannya.

Kata kunci: kualitas layanan, kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan.