

## ABSTRACT

Dwianti Indriani (060577), “**The effect of service quality of patient loyalty DF Clinic Bandung (A survey of patient programme one stop service branch DF Clinic Lemah Neundeut Bandung)**”. Under the guidance of Drs. Girang Razati, M. Si and Ayu Krishna Yuliawati, S.E., M. Si.

*The existence of high competition among manufactures of beauty clinics that faced with many choices causes a decrease in loyalty so it takes some effort to increase the loyalty again. In a company, the primary solution should be done is to use the company's service quality in redesigning what companies are offering the following image in order to continue to penetrate the hearts of consumers to increase the loyalty of the DF Clinic.*

*This study aims 1) to obtain an overview of service quality at DF Clinic Bandung, 2) to obtain picture an overview of patient loyalty at DF Clinic Bandung, and 3) to know how big service quality can influence loyalty of patients DF Clinic Bandung. The object of this research program is patient programme one stop service branch DF Clinic Leumah Neundeut Bandung. Independent variable in this research is service quality (X) to loyalty (Y). The type of research which applied is descriptive verificative, and the method which applied is explanatory survey with simple random sampling technique with number of samples are 100 respondents. Data analytical technique which applied is simple linear regression analysis with the auxiliary is computer software SPSS 16.0. Result that obtained in this research show that service quality has influence equal to 42,4% to loyalty. From the research result to hypothesis testing, we know that service quality has a positive influence on loyalty.*

*Keywords : service quality, loyalty*

## ABSTRAK

Dwianti Indriani (060577), “**Pengaruh Service Quality Terhadap Loyalitas Pasien DF Clinic Bandung**” (Survei Terhadap Pasien Program **One Stop Service DF Clinic Cabang Leumah Neundeut Bandung**). Di bawah bimbingan Drs. Girang Razati, M.Si. dan Ayu Krishna, S.E., M.Si.

Adanya persaingan yang tinggi antar produsen klinik kecantikan yang dihadapkan pada berbagai pilihan menyebabkan penurunan loyalitas sehingga diperlukan beberapa upaya untuk meningkatkan kembali loyalitas tersebut. Dalam sebuah perusahaan, solusi utama yang harus dilakukan perusahaan adalah dengan menggunakan *service quality* dalam meningkatkan apa yang perusahaan tawarkan agar bisa tetap menarik hati konsumen untuk dapat meningkatkan loyalitas terhadap DF Clinic.

Penelitian ini bertujuan 1) untuk memperoleh gambaran mengenai *service quality* di DF Clinic Bandung, 2) untuk memperoleh gambaran mengenai loyalitas pasien di DF Clinic Bandung, dan 3) untuk mengetahui besarnya pengaruh *service quality* terhadap loyalitas pasien DF Clinic Bandung. Objek pada penelitian ini adalah pasien program *one stop service* DF Clinic Cabang Leumah Neundeut Bandung. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah *service quality* (X) terhadap loyalitas (Y). Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif verifikatif, dan metode yang digunakan adalah *explanatory survey* dengan teknik *simple random sampling* dengan jumlah sampel 100 responden. Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi linier sederhana dengan alat bantu *software* komputer SPSS 16.0. Hasil yang diperoleh dalam penelitian menyatakan bahwa *service quality* memiliki pengaruh sebesar 42,4% terhadap loyalitas. Dari hasil penelitian terhadap pengujian hipotesis dapat diketahui bahwa *service quality* memiliki pengaruh yang positif terhadap loyalitas.

**Kata Kunci** : **Service Quality, Loyalitas**