

RINGKASAN

Penelitian ini merupakan penelitian studi kasus pada Klinik Utama Restu Ibu Purwokerto. Penelitian ini mengambil judul: “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Niat Beralih dan Niat Loyalitas dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Mediasi (Survei pada Pasien Klinik Utama Restu Ibu Purwokerto)”.

Tujuan penelitian ini adalah menjelaskan kesenjangan dari penelitian sebelumnya yaitu peran kepuasan pelanggan (*overall satisfaction*) dalam memediasi pengaruh kualitas pelayanan (*core service* dan *encounter service*) terhadap niat beralih (*switching intention*) dan niat loyalitas (*loyalty intention*).

Populasi dalam penelitian ini adalah pasien Klinik Restu Ibu yang memenuhi kriteria pengambilan sampel dalam penelitian. Jumlah sample yang didapatkan dalam penelitian ini adalah 100 responden berdasarkan dari penentuan metode slovin. Penentuan sample responden didasarkan pada kriteria sebagai berikut : 1) Pasien yang sudah pernah berkunjung atau berobat ke Klinik Restu Ibu minimal dua kali, 2) Pasien berusia minimal 17 tahun karena dianggap sudah dewasa dan dapat memberikan penilaian secara mandiri dan jujur, dan 3) Pasien yang dapat sadar dan dapat berkomunikasi dengan baik.

Penelitian ini menggunakan metode analisis regresi sederhana dan menggunakan uji sobel untuk pengujian variabel mediasi. Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data menunjukkan bahwa: (1) Pelayanan inti dan pelayanan encounter berpengaruh negatif terhadap niat beralih, (2) Pelayanan inti dan pelayanan encounter berpengaruh positif terhadap niat loyalitas, (3) Pelayanan inti dan pelayanan encounter berpengaruh positif terhadap kepuasan keseluruhan, (4) Kepuasan keseluruhan berpengaruh negatif terhadap niat beralih, (5) Kepuasan keseluruhan berpengaruh positif terhadap niat loyalitas, (6) Kepuasan keseluruhan memediasi hubungan kualitas pelayanan encounter dengan niat beralih dan niat loyalitas, dan (7) Kepuasan keseluruhan tidak memediasi hubungan antara kualitas pelayanan inti dengan niat beralih dan niat loyalitas.

Implikasi dari kesimpulan di atas yaitu: (a) Memberikan kualitas pelayanan yang baik akan menurunkan niat beralih konsumen, (b) Memberikan kualitas pelayanan yang baik akan semakin meningkatkan niat loyalitas konsumen, (c) Kepuasan keseluruhan akan menjadikan pandangan konsumen yang baik terhadap kualitas pelayanan sehingga akan meningkatkan loyalitas terhadap produk atau jasa yang dihasilkan, dan (d) Kepuasan keseluruhan akan menjadikan pandangan konsumen yang baik terhadap kualitas pelayanan sehingga akan menurunkan niat beralih terhadap produk atau jasa.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan Inti, Kualitas Pelayanan Encounter, Kepuasan Keseluruhan, Niat Loyalitas, Niat Beralih, Mediasi.

SUMMARY

This research is a case study research at Restu Ibu Main Clinic Purwokerto. This research takes the title: "The Effect of Service Quality on Switching Intention and Loyalty Intention with Customer Satisfaction as a Mediation Variable (Survey of Restu Ibu Main Clinic Purwokerto)".

The purpose of this study is to explain the gap from previous research, that the role of overall satisfaction in mediating the effect of core service and encounter service on switching intention and loyalty intention.

The population in this study were patients from the Restu Ibu Main Clinic Purwokerto that include in criteria of this study. The number of samples obtained in this study were 100 respondents based on the determination of the slovin method. The determination of the respondent sample is based on the following criteria: 1) Patients who have visited or visited the Restu Ibu Main Clinic Purwokerto at least twice, 2) Patients are at least 17 years old because they are considered adults and can provide independent and honest assessments, and 3) Patients who can be aware and can communicate well.

This study uses a simple regression analysis method and uses the Sobel test to test the mediating variable. Based on the results of research and data analysis shows that: (1) Core services and encounter services have a negative effect on switching intentions, (2) Core services and encounter services have a positive effect on loyalty intentions, (3) Core services and encounter services have a positive effect on overall satisfaction. , (4) overall satisfaction has a negative effect on switching intentions, (5) overall satisfaction has a positive effect on loyalty intentions, (6) overall satisfaction mediates the relationship between service quality encounters with switching intentions and loyalty intentions, and (7) overall satisfaction does not mediate the relationship between core service quality with switching intentions and loyalty intentions.

The implications of the conclusions above are: (a) Providing good service quality will reduce the intention to switch consumers, (b) Providing good service quality will further increase consumer loyalty intentions, (c) Overall satisfaction will create a good consumer view of service quality. so that it will increase loyalty to the product or service produced, and (d) overall satisfaction will create a good consumer view of service quality so that it will reduce the intention to switch to the product or service.

Keywords : Core Service Quality, Encounter Service Quality, Overall Satisfaction, Loyalty Intention, Switching Intention, Mediation.