ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN DAN MINAT KUNJUNGAN ULANG KONSUMEN
(Studi Pada Klinik Kedaton Medical Center, Bandar Lampung)

Oleh

YOHANES KUSUMAWIDIYANTORO

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan (*tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty*) terhadap kepuasan konsumen dan pengaruh kepuasan konsumen terhadap minat kunjungan ulang. Sampel pada penelitian ini sebanyak 100 responden yang menggunakan pelayanan klinik Kedaton Medical Center. Teknik pengambilan sampel menggunakan *accidental sampling*. Hasil pengujian menggunakan *software smart*PLS (*Partial Least Square)* menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan dalam bentuk *tangible*, *reliability*, dan *responsiveness* memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen, sebaliknya kualitas pelayanan dalam bentuk *assurance* dan *emphaty* tidak memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen. Lebih lanjut variabel kepuasan konsumen berpengaruh signifikan terhadap minat kunjungan ulang. Saran untuk penelitian yang akan datang, hendaknya melakukan penelitian yang lebih mendalam pada variabel kualitas pelayanan, kepuasan, minat kunjungan ulang dan memunculkan model penelitian yang baru untuk memperoleh hasil yang lebih baik dari penelitian ini.

Kata kunci : kualitas pelayanan, kepuasan, minat kunjungan ulang, *Smart*PLS.