

ABSTRAK

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS JASA KONSULTASI TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN**

Stidi Kasus pada Pelanggan Laboratorium Klinik Sentausa

Maria Theresia Ambar Purnasari

Universitas Sanata Dharma

Yogyakarta, 2013

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah ada pengaruh kualitas jasa konsultasi terhadap loyalitas pelanggan. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan Laboratorium Klinik Sentausa, dengan sampel sebagian pelanggan Laboratorium Klinik sentausa yang berjumlah 100 responden. Pengambilan sampel menggunakan teknik Purposive Sampling. Teknik pengumpulan data dengan kuesioner dan dokumentasi. Analisis data menggunakan teknik analisis regresi sederhana. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ada pengaruh kualitas jasa konsultasi Laboratorium Klinik Sentausa terhadap loyalitas pelanggan. Hal ini ditunjukkan dari nilai koefisien regresi (B) sebesar 0.226 dan dari pengujian uji t diperoleh nilai $5,164 > 1,984$ ($t_{hitung} > t_{tabel}$).

ABSTRACT

**ANALYSIS THE IMPACT OF CONSULTATION SERVICE QUALITY
TOWARD CUSTOMER LOYALTY**

Case study of Sentausa Clinic Laboratory Customer

Maria Theresia Ambar Purnasari
Sanata Dharma University
Yogyakarta, 2013

The objective of the research is to comprehend the influence of consultation service quality towards customer loyalty. The population in this research is the customer of Sentausa Clinic Laboratory, by the sample of 100 respondents from the customers. The sampling applied is Purposive Sampling technique. The collection data technique is using questionnaires and documentation. The data analysis applied is simple regression analysis. The result of the research indicate that there is an influence of consultation service quality towards the customers in Sentausa Clinic Laboratory. It is indicate by the regression coefficient value (B) which is 0.226 and by examination test which is $5,164 > 1,984$ (t count > t table).