

**ABSTRACT****Analysis on the Influence of Customer Value and Customer Satisfaction  
on Loyalty  
(A Study in the Outpatient Unit of Sidoarjo Regency General Hospital)**

The value of customer satisfaction in Sidoarjo Regency General Hospital (SRGH) in 2010 was 51,75 %. It had not met the target of 80 %. The objective of this study is to analyze the correlation between customer value and customer satisfaction and to analyze the influence of customer satisfaction on customer loyalty. Research location was at SRGH Outpatient Unit, samples were from taken from April 2011 until May 2011. Data collection was done by distributing questionnaires to 100 respondents on the subject of customer characteristics, customer value, customer satisfaction, and customer loyalty. Data analysis used Spearman Correlation test to find out the correlation between customer value and customer satisfaction, while a Linear Regression test was used to see the influence of customer satisfaction on customer loyalty. Study results showed that customer value was 60 %, majority of customers were satisfied (58%) and loyal customers were 78%. There was no significant influence of customer value towards customer satisfaction ( $p=0.090$ ), meanwhile, there was a significant influence of customer satisfaction on customer loyalty ( $p=0,000$ ). Conclusion of this study revealed that the hospital must keep up its service quality to be able to maintain customers' trust and revisit, and also to do a continuous study to preserve hospital service quality.

Keywords: customer value, customer satisfaction, loyalty

**ABSTRAK****Analisis Pengaruh Nilai Pelanggan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas  
(Studi di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Sidoarjo)**

Nilai kepuasan pelanggan di RSUD Kabupaten Sidoarjo tahun 2011 yaitu sebesar 51,75%. Sedangkan target yang ada yaitu sebesar 80 %, sehingga dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan masih belum memenuhi target. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis hubungan antara nilai pelanggan terhadap kepuasan pelanggan dan menganalisis pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas. Pengambilan sampel dilakukan kepada pelanggan di instalasi rawat jalan RSUD Kabupaten Sidoarjo pada bulan April sampai dengan Mei 2011. Teknik pengumpulan data dengan membagikan kuesioner kepada 100 responden mengenai data karakteristik pelanggan, nilai pelanggan, kepuasan pelanggan dan loyalitas. Analisis data menggunakan Korelasi Spearman untuk melihat hubungan antara nilai pelanggan terhadap kepuasan pelanggan, kemudian menggunakan Regresi Linear untuk melihat pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas. Hasil penelitian ini adalah nilai pelanggan sebesar 60%, mayoritas pelanggan puas dengan persentase sebesar 58% dan pelanggan loyal sebesar 78%. Hasil analisis nilai pelanggan terhadap kepuasan pelanggan menunjukkan tidak ada pengaruh yang signifikan sebesar 0,090. Namun, kepuasan pelanggan terhadap loyalitas berpengaruh secara signifikan sebesar 0,000. Kesimpulan dari penelitian ini adalah rumah sakit harus menjaga mutu pelayanan agar pelanggan tetap percaya terhadap kualitas dan pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit dan dilakukannya penelitian secara berkesinambungan.

**Kata kunci:** nilai pelanggan, kepuasan pelanggan, loyalitas.