

ABSTRAK

Andrew Winata

(00000022905)

PENGARUH *PERCEIVED SERVICE QUALITY* DAN *CUSTOMER TRUST* TERHADAP *CUSTOMER LOYALTY* DAN *CUSTOMER SATISFACTION* SEBAGAI MEDIASI DI RS SILOAM

Penelitian ini bertujuan untuk menginvestigasi *perceived service quality* dan *customer trust* terhadap *customer loyalty* dan *customer satisfaction*. Peneliti menggunakan 2 variabel independen, 1 variabel *intervening* dan 1 variabel dependen. Tujuan dilakukan penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa variabel ini berdampak pada layanan di RS Siloam. Total sampel yang diambil sebanyak 218 responden yang menggunakan jasa pada RS Siloam Wilayah Jakarta/Tangerang. Pengumpulan data menggunakan penyebaran kuesioner secara online dan data diolah dan dianalisis menggunakan PLS-SEM. Hasil penelitian ini didapat adalah semuanya diterima dengan semuanya didapatkan berpengaruh signifikan dilihat dari *t value* dan *p value* dalam variabel yang ada dalam penelitian ini dan dapat digunakan sebagai acuan dan saran bagi rumah sakit dan calon pelanggan yang akan melakukan kunjungan pada rumah sakit Siloam.

Kata Kunci: *Perceived Service Quality, Customer Trust, Customer Satisfaction, Customer Loyalty*