

## ABSTRAK

Monika Aprilyanti (01616210001)

### PENGARUH TOTAL QUALITY MANAGEMENT TERHADAP CUSTOMER SATISFACTION DAN CUSTOMER LOYALTY DI TIRTA MEDICAL CENTRE

(xiv + 75 halaman; 10 gambar; 22 tabel; 8 lampiran)

Pelayanan adalah prioritas utama yang harus diwujudkan dalam suatu perusahaan. Seiring dengan perkembangan dan pertumbuhan tersebut, fasilitas kesehatan di Indonesia mengalami pertumbuhan baik untuk fasilitas pemerintah maupun swasta. Penelitian ini bertujuan untuk meneliti pengaruh *Total Quality Management* terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan di Tirta Medical Centre (TMC). Penelitian adalah kumpulan dari proses untuk mencari solusi dalam menyelesaikan masalah setelah dilakukannya analisis lengkap dan studi yang dilakukan pada situasi tertentu. Berdasarkan hasil analisis IPMA pada penelitian, masih banyak ditemukan indikator yang perlu dilakukan pengembangan, dikarenakan performa yang rendah namun kepentingan tinggi, meliputi: Kecepatan dan kemudahan pendaftaran, Saya diinformasikan kapan layanan akan dilakukan oleh petugas, Petugas tersedia ketika dibutuhkan, Jarak antara waktu Pendaftaran dengan layanan pemeriksaan tidak lama, Pelayanan diberikan tepat waktu, Layanan tersedia dalam jam operasional yang cukup, Petugas sopan dan ramah, Petugas menanggapi keluhan dan pengaduan dengan baik, Petugas memahami kebutuhan spesifik Anda dan Petugas memiliki pengetahuan luas saat menjawab pertanyaan. Kesimpulan yang bisa diambil dari penelitian ini adalah Kualitas Proses dan Kualitas Lingkungan secara signifikan mempunyai pengaruh positif pada Kepuasan Pasien (*Customer Satisfaction*). Selain itu, Kepuasan Pasien secara signifikan mempunyai pengaruh positif pada Loyalitas Pasien (*Customer Loyalty*).

Referensi : 42

Kata Kunci : Total Quality Management; Customer Satisfaction; Customer Loyalty;

## **ABSTRACT**

**Monika Aprilyanti (01616210001)**

### **THE IMPACT OF TOTAL QUALITY MANAGEMENT ON CUSTOMER SATISFACTION AND LOYALTY AT TIRTA MEDICAL CENTRE**

( xiv + 75 pages; 10 pictures; 22 tables; 8 attachments )

*Service is a top priority that must be addressed in a company. Along with this expansion and progress, healthcare facilities in Indonesia are growing, both public and private. The objective of this study is to examine the impact of Total Quality Management on Customer Satisfaction and Loyalty at Tirta Medical Centre (TMC). A study is a set of techniques that are utilized to find solutions after a comprehensive review and analysis of the situation. According to the findings of IPMA analysis in data analysis, there are still many indicators that need to be developed, due to their relatively low performance but high importance, such as ease and speed of enrollment, I am informed when officers will carry out the service, Officers are available when needed, the distance between registration and inspection service is not long, service is provided on time, service is available in sufficient operating hours, officers are polite and friendly. This study found that process quality and environmental quality have a significant positive influence on patient satisfaction (customer satisfaction). Therefore, patient satisfaction has a considerable beneficial influence on patient loyalty (customer loyalty).*

*Reference* : 42

*Keyword* : Total Quality Management; Customer Satisfaction; Customer Loyalty;

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus atas segala berkat dan karuniaNya sehingga penulisan tesis ini dapat diselesaikan dengan baik. Tesis ini dibuat untuk memenuhi salah satu persyaratan akademik guna memperoleh gelar Magister Administrasi Rumah Sakit pada Program Pascasarjana Universitas Pelita Harapan. Pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1) Dr. Pauline H. Pattyranie, S.E., M.Si., selaku dosen pembimbing yang bersedia membimbing serta memberikan dukungan kepada penulis selama pembuatan tesis ini. Umpan balik, masukan, saran, dan kritik dari beliau membuat penulis memperoleh ilmu dan belajar dalam proses pengerjaan tesis ini.

2) Dra. Gracia Shinta Setyadi Ugut, MBA, Ph.D., selaku Dekan Ketua Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pelita Harapan.

3) Ir. Dewi Sri Surya Wuisan, M.M., selaku Ketua Program Studi Magister Administrasi Rumah Sakit Universitas Pelita Harapan.

4) Seluruh dosen dan staf pengajar dalam program studi Magister Hospital Management dan International Executive Master of Management UPH atas ilmu, pengalaman, saran, bimbingan, dan bantuan yang telah diberikan selama masa perkuliahan hingga tesis ini dapat selesai dengan baik.

5) Keluarga penulis yang telah memberikan dukungan, doa, dan motivasi dalam proses pengerjaan tesis ini.

6) Seluruh rekan-rekan penulis yang selalu sabar memberikan dukungan, semangat, doa pada selama masa perkuliahan sampai terselesaikannya masa studi ini.

7) Semua pihak yang namanya tidak dapat disebutkan satu per satu.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penulisan tesis ini. Oleh karena itu, penulis mengapresiasi terhadap saran dan kritik yang membangun untuk penyempurnaan tesis ini. Besar harapan agar tesis ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membacanya.

Jakarta, 12 Desember 2022

Penulis