

**ANALISIS KETERKAITAN ANTARA *SERVICESCAPE*, *CUSTOMER SATISFACTION*, DAN *CUSTOMER LOYALTY*
PADA SEMEN PADANG HOSPITAL**

SKRIPSI

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Mencapai Gelar
Sarjana pada Program Studi S1 Jurusan Manajemen Fakultas
Ekonomi Universitas Andalas



Diajukan oleh :

NADYA PRADITA

1310522023

**PROGRAM STUDI S1 JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ANDALAS
PADANG
JULI 2017**

	No. Alumni Universitas	Nadya Pradita	No. Alumni Fakultas
	a) Tempat/Tgl Lahir : Padang / 09 Februari 1995 b) Nama Orang Tua : Herwin c) Fakultas : Ekonomi d) Jurusan : Manajemen e) No Bp :1310522023 f) Tanggal Lulus : 17 Juli 2017 g) Predikat Lulus: Sangat Memuaskan h) IPK : 3,22 i) Lama Studi : 3 Tahun 11 Bulan j) Alamat Orang Tua : Jln. Ampera Komplek Kp. Baru Indah Blok B no. 3, Cengkeh, Padang.		

Analisis Keterkaitan Antara *Servicescape*, *Customer Satisfaction*, dan *Customer Loyalty* pada Semen Padang Hospital

Skripsi oleh Nadya Pradita

Pembimbing : Dr. Ratri Prima Lita, SE, MM

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui keterkaitan antara *servicescape*, *customer satisfaction*, dan *customer loyalty* pada Semen Padang Hospital. Sampel penelitian ini adalah pasien rawat jalan di Semen Padang Hospital. Pengelolaan data penelitian dilakukan dengan aplikasi *Software SmartPLS 3.0*. Hasil penelitian ini menunjukkan *servicescape* berpengaruh positif terhadap *customer satisfaction* pada Semen Padang Hospital, *servicescape* berpengaruh positif terhadap *customer loyalty* pada Semen Padang Hospital dan *customer satisfaction* berpengaruh positif terhadap *customer loyalty* pada Semen Padang Hospital.

Kunci : *servicescape*, *customer satisfaction*, *customer loyalty*, Semen Padang Hospital

Skripsi telah dipertahankan di depan sidang penguji dan dinyatakan lulus pada tanggal : 17 Juli 2017

Abstrak telah di setujui oleh :

Tanda Tangan	1.	2.	3.
			
Nama Terang	Dr. Ratri Prima Lita, SE, MM	Meuthia, SE, M.Si	Dr. Eri Besta, SE, MM

Mengetahui,
Ketua Jurusan Manajemen



Dr. Verinita, SE, M.Si
NIP. 197208262003122004

Alumnus telah mendaftar ke Fakultas/Universitas dan Mendapat Nomor Alumnus :

	Petugas Fakultas/Universitas	
No. Alumni Fakultas	Nama	Tanda Tangan
No Alumni Universitas	Nama	Tanda Tangan