

# **Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pasien Terhadap Loyalitas Pasien Melalui Citra Merek Pada Rumah Sakit Swasta Di Jakarta**

**Oleh**

**Mochamad Ichsan**

## **Abstrak**

Penelitian ini dilakukan untuk menguji besarnya sumbangan (kontribusi) yang diajukan oleh analisa jalur pada setiap hubungan kausal antara variabel kualitas pelayanan dan kepuasan pasien dengan loyalitas pasien melalui citra merek. Populasi dalam penelitian ini adalah warga sekitar Kelurahan Pejaten Barat Pasar Minggu Jakarta Selatan yang pernah menggunakan jasa rawat jalan pada Rumah Sakit Puri Cinere. Dalam penelitian ini sampel yang digunakan sebanyak 100 responden. Teknik penentuan sampel menggunakan *non probability sampling* dengan teknik *purposive sampling*. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan Analisis Jalur (*Path Analysis*). Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengaruh langsung kualitas pelayanan terhadap citra merek positif dan signifikan sebesar 0,330. Pengaruh langsung kepuasan pasien terhadap citra merek positif dan tidak signifikan sebesar 0,110. Pengaruh langsung kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien positif dan signifikan sebesar 0,605 jika melalui citra merek sebesar -0,027. Pengaruh langsung kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien negatif dan tidak signifikan sebesar -0,479 jika melalui citra merek sebesar -0,009. Pengaruh langsung citra merek terhadap loyalitas pasien negatif dan tidak signifikan sebesar -0,083. Oleh karena itu, pengaruh langsung memiliki pengaruh yang lebih besar dari pengaruh tidak langsung sehingga tidak efektif untuk meningkatkan loyalitas, maka dapat disimpulkan bahwa pasien tidak akan loyal terhadap rumah sakit meski pun merasa puas akan kualitas layanan yang diberikan rumah sakit.

Kata Kunci : kualitas pelayanan, kepuasan pasien, loyalitas pasien, citramerek.

# **Effect Of Service Quality Patient Satisfaction And Loyalty Brand Image Of Patients Through Hospital Puri Cinere**

**By**

**Mochamad Ichsan**

## ***Abstract***

*This study was conducted to examine the contribution (contribution) filed by path analysis on any causal relationship between the variables of service quality and patient satisfaction with loalitas patient through brand image. The population in this study were residents around the Village West PejatenPasarMinggu ever used the services of outpatient at Castle Hospital Cinere. In this study used a sample of 100 respondents. Sampling technique using a non-probability sampling with purposive sampling technique. The analysis technique used in this study using Path Analysis (Path Analysis). The results showed that the direct effect of service quality on a significant and positive brand image by 0.330. The direct effect of patient satisfaction with the positive brand image and not significant at 0.110. The direct effect of service quality to a significant and positive patient loyalty by 0.605 if through a brand image for -0.027. Direct influence patient satisfaction with patient loyalty negative and not significant at -0.479 if through a brand image by -0,009. The direct effect of brand image to negative patient loyalty and not significant at -0.083. Therefore, the direct effect had a greater influence than pengaeuh indirectly so as not effective for increasing loyalty, it can be concluded that the patient will not be loyal to the hospital, although they felt satisfied with the quality of services provided hospital.*

*Keywords: quality of care, patient satisfaction, patient loyalty, brand image*