

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA MEREK TERHADAP LOYALITAS PASIEN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT HERMINA SOREANG

Rumah sakit merupakan penyedia jasa pelayanan kesehatan dimana saat ini menjadi salah satu kebutuhan utama masyarakat, hal ini dibuktikan dengan banyaknya rumah sakit dan klinik swasta yang didirikan, bahkan di Indonesia juga telah berdiri beberapa rumah sakit bertaraf internasional, Sebagian besar rumah sakit swasta yang beroperasi di kota-kota besar lebih berorientasi pada pada bisnis (profit oriented) terutama untuk rumah sakit swasta yang memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggannya (pasien). Tujuan utama dilakukan penelitian ini untuk mengetahui, mendeskripsikan, dan menganalisis media sosial, perilaku konsumen, dan keputusan pembelian, serta untuk mengukur pengaruh Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah metode analisis deskriptif dan verifikatif dengan pendekatan survey. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, observasi, kuesioner, dan studi kepustakaan. Populasi yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah konsumen Rumah Sakit Hermina Soreang. Metode analisa yang digunakan pada penelitian ini adalah analisis linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas konsumen dan citra merek berpengaruh terhadap loyalitas konsumen. Secara simultan kualitas pelayanan dan citra merek berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen pada Rumah Sakit Hermina Soreang Berdasarkan penelitian yang sudah dilakukan dengan bantuan aplikasi SPSS maka mendapatkan data sebagai berikut: kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen secara parsial, citra merek berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen secara parsial, dan kualitas pelayanan dan citra merek secara simultan berpengaruh terhadap loyalitas konsumen.

Kata kunci : kualitas pelayanan, citra merek, loyalitas konsumen

ABSTRACT

THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY AND BRAND IMAGE ON OUTPATIENT LOYALTY AT HERMINA HOSPITAL IN SOREANG

Hospitals are providers of health services which are currently one of the main needs of society, this is proven by the many private hospitals and clinics that have been established, even in Indonesia several international standard hospitals have been established. Most of the private hospitals operate in Big cities are more business-oriented (profit-oriented), especially private hospitals which provide the best service to their customers (patients). The main aim of this research is to find out, describe and analyze social media, consumer behavior and purchasing decisions, as well as to measure the influence. The method used in this research is a descriptive and verification analysis method with a survey approach. The data collection techniques used were interviews, observation, questionnaires and literature study. The population that will be used in this research is consumers of Hermina Soreang Hospital. The analytical method used in this research is multiple linear analysis. The research results show that service quality partially influences consumer loyalty and brand image influences consumer loyalty. Simultaneously, quality and brand image have a significant effect on consumer loyalty at Hermina Soreang Hospital. Based on research that has been carried out with the help of the SPSS application, the following data is obtained: service quality has a significant effect on consumer loyalty partially, brand image has a significant effect on consumer loyalty partially, and service quality and brand image simultaneously influence consumer loyalty.

Keywords: service quality, brand image, consumer loyalty