

ABSTRAK

Persepsi pasien sangat berperan dalam menggambarkan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan. Berdasarkan persepsi ini akan timbul kesan pasien terhadap rumah sakit, serta belum adanya penelitian tentang kualitas pelayanan, citra merek terhadap kepuasan dan loyalitas yang dilakukan di rumah sakit Mayapada. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan citra merek terhadap kepuasan pasien, pengaruh kualitas pelayanan, citra merek dan kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien di rumah sakit Mayapada Tangerang. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif dengan menggunakan SEM sebagai analisa statistik. Data yang sesuai dengan kriteria sehingga pada akhirnya terdapat 195 pasien rawat inap yang digunakan sebagai sampel. Berdasarkan hasil analisis SEM didapatkan kualitas pelayanan tidak memiliki pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien, kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas, citra merek memiliki pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien dan loyalitas pasien, kepuasan tidak memiliki pengaruh terhadap loyalitas. Kesimpulan penelitian adalah pasien semakin loyal karena kualitas pelayanan dan citra merek yang baik, pasien merasa puas tetapi tidak dapat menjadikannya loyal. Saran gunakan populasi lebih dari satu RS, tambahkan variabel kepercayaan, instrumen wawancara ditambahkan dalam penelitian selanjutnya.

Keywords : Service Quality, Brand Image, Patient Satisfaction, loyalty