https://digilib.esaunggul.ac.id

SUMMARY

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA MEREK RUMAH SAKIT TERHADAP LOYALITAS DENGAN MEDIASI KEPUASAN PASIEN

Created by RINI BERLYANA PASARIBU

Subject : KUALITAS PELAYANAN , CITRA, KUALITAS, MEREK

Subject Alt : MEDIASI, RUMAH SAKIT , PASIEN

Keyword : : kualitas pelayanan, citra merek, kepuasan, dan loyalitas

Description :

Nama : Rini Berlyana Pasaribu
Program Studi : Magister Manajemen (Rumah Sakit)
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Merek
Rumah Sakit terhadap Loyalitas yang dimediasi oleh
Kepuasan Pasien
Meningkatnya jumlah rumah sakit menimbulkan persaingan yang cukup ketat di industri pelayanan kesehatan. Hanya rumah sakit yang memiliki layanan berkualitas tinggi dan citra merek yang baiklah yang akan bertahan dan unggul, karena akan berdampak pada tercapainya kepuasan pasien dan meningkatkan keinginan untuk kunjungan ulang. Meningkatnya jumlah kunjungan ulang adalah cerminan dari meningkatnya loyalitas pasien, serta peningkatan pertumbuhan dan keuntungan. Tesis ini bertujuan untuk menilai pengaruh kualitas pelayanan dan citra merek rumah sakit terhadap loyalitas pasien dengan mediasi kepuasan pasien. Penelitian ini dilakukan pada pasien yang mendapatkan pelayanan poliklinik rawat jalan di sebuah rumah sakit di Jakarta Selatan dengan jumlah sampel 155 orang. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan metode SEM (Structural Equation Modeling). Hasil dari penelitian ini mengkonfirmasi dari penelitian sebelumnya yang menyatakan ada pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan dan citra merek rumah sakit dengan kepuasan pasien. Penelitian ini juga menunjukkan bahwa kepuasan pasien akan meningkatkan loyalitas pasien, karena loyalitas menjadi hasil akhir dari kepuasan pelanggan. Ada dua dari lima hipotesis yang diajukan tidak diterima, yaitu kualitas pelayanan dan citra merek rumah sakit akan meningkatkan loyalitas pasien. Hal ini didukung oleh teori yang mengatakan bahwa kualitas pelayanan dan citra merek rumah sakit yang baik tidak menjamin pasien akan loyal, karena ada faktor lain dari luar, yaitu motif konsumen untuk beralih merek dan berhubungan dengan citra merek rumah sakit pesaing.
Kata kunci : kualitas pelayanan, citra merek, kepuasan, dan loyalitas

Date Create : 01/06/2015

Type : Text

Format : pdf

Language : Indonesian

Identifier : UEU-Master-2013-01-27

Collection : 2013-01-27

Call Number : 658.4 RIN k

COverage : u

Right : @2015 Perpustakaan Universitas Esa Unggul

Full file - Member Only

If You want to view FullText...Please Register as MEMBER

Contact Person :

Astrid Chrisafi (mutiaraadinda@yahoo.com)

Thank You,

Astrid (astrid.chrisafi@esaunggul.ac.id)

Supervisor