

SUMMARY

KUALITAS PELAYANAN RUMAH SAKIT TERHADAP LOYALITAS PASIEN MEDIASI CITRA MEREK DAN KEPUASAN PASIEN MEMPERTIMBANGKAN FAKTOR HARGA (RSIA. BRAWIJAYA, JAKARTA)

Created by KEVIN GILBERT

Subject : PELAYANAN, LOYALITAS, KEPUASAN

Subject Alt : SERVICE, LOYALTY, SATISFACTION

Keyword : citra merek;loyalitas pasien;kepuasan pasien;kualitas pelayanan;persepsi harga

Description :

Dalam studi ini kami menguji kekuatan yang dapat menguatkan loyalitas pasien di RSIA Brawijaya Jakarta. Kami mengembangkan dan menguji secara empiris model untuk menguji tingkat loyalitas pasien terhadap penyedia layanan jasa kesehatan RSIA Brawijaya Jakarta. Structural Equation Modeling (SEM) digunakan untuk mengevaluasi model yang diusulkan. Sebanyak 160 responden menilai melalui survei kuesioner. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan, persepsi harga yang teranalisa mengarah langsung ke loyalitas pelanggan, dengan kepuasan pelanggan merupakan pengaruh terbesar. Meskipun kami menemukan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien, yang pada gilirannya menyebabkan loyalitas pasien, kami tidak menemukan hubungan langsung antara kualitas pelayanan dengan loyalitas pasien. Hasil kami juga mengungkapkan bahwa citra rumah sakit tidak berhubungan dengan loyalitas pasien. Investigasi empiris kami menunjukkan bahwa investasi sumber daya yang besar dalam membangun citra rumah sakit memang bisa menjadi strategi berisiko bagi RSIA Brawijaya Jakarta.

Date Create : 16/11/2016

Type : Text

Format : PDF

Language : Indonesian

Identifier : UEU-Master-201301018

Collection : 201301018

Source : Master Theses of Management

Relation Collection Fakultas Ekonomi dan Bisnis

COverage : Civitas Akademika Universitas Esa Unggul

Right : @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