

SUMMARY

PENGARUH CITRA MEREK RUMAH SAKIT, KUALITAS LAYANAN, TERHADAP LOYALITAS PASIEN YANG DIMEDIASI OLEH KEPUASAN PASIEN DI UNIT RAWAT JALAN RUMAH SAKIT QADR TANGERANG

Created by ENI TRISMIATI

Subject : CITRA, LAYANAN, KEPUASAN, PASIEN

Subject Alt : IMAGE, SERVICES, SATISFACTION, PATIENTS

Keyword : citra merek rumah sakit;kualitas layanan;kepuasan pasien dan loyalitas pasien

Description :

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh citra merek rumah sakit, kualitas layanan terhadap loyalitas pasien yang dimediasi oleh kepuasan pasien di unit rawat jalan rumah sakit Qadr Tangerang. Desain penelitian ini adalah penelitian eksplanatori (Explanatory Research). Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat jalan yang berobat ke Rumah Sakit Qadr dengan sampel sebanyak 150 responden. Tehnik pengambilan sampel yang digunakan dengan cara accidental sampling. Uji kualitas data dengan Factor Analysis untuk uji validitas dan Alpha Cronbach's untuk uji Reliabilitas. Survei dilakukan dengan menggunakan kuesioner yang kemudian diolah dengan metode SEM (Structural Equation Model). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Citra merek Rumah Sakit memiliki pengaruh yang signifikan dan positif terhadap Kepuasan Pasien, Citra merek memiliki pengaruh yang signifikan dan positif terhadap Loyalitas Pasien, Kualitas Layanan memiliki pengaruh yang signifikan dan positif terhadap Kepuasan Pasien, Kualitas Layanan memiliki pengaruh yang signifikan dan positif terhadap Loyalitas Pasien serta Kepuasan Pasien memiliki pengaruh yang signifikan dan positif terhadap Loyalitas Pasien. Kesimpulan dalam penelitian ini adalah terbukti bahwa citra merek rumah sakit dan kualitas layanan yang baik dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas pasien. Saran manajemen Rumah Sakit Qadr perlu meningkatkan image tentang citra merek rumah sakit dan kualitas layanan agar pelayanan yang diberikan dapat berdampak pada kepuasan pasien dan loyalitas pasien meningkat.

Date Create : 05/01/2017

Type : Text

Format : PDF

Language : Indonesian

Identifier : UEU-Master-201301051

Collection : 201301051

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