

Nama :Kevin Gilbert
Program Studi : Magister Management
Judul:Kualitas pelayananrumah sakitterhadap loyalitas pasien mediasi
citra merek dankepuasan pasien mempertimbangkan faktor harga.

ABSTRAK

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.

Kata kunci: citra merek, loyalitas pasien, kepuasan pasien, kualitas pelayanan, persepsi harga.

Nama : Kevin Gilbert
Program Studi : Magister Management
Judul: Kualitas pelayanan rumah sakit terhadap loyalitas pasien mediasi
citra merek dan kepuasan pasien mempertimbangkan faktor harga.

ABSTRACT

In this study we tested the strength of which can strengthen the loyalty of patients in Brawijaya Women And Children Hospital Jakarta. We develop and empirically test a model to test the degree of patient loyalty to the providers of health services Brawijaya Women And Children Hospital Jakarta. Structural Equation Modeling (SEM) was used to evaluate the proposed model. A total of 160 respondents evaluated through a questionnaire survey. The results showed that customer satisfaction, perception of price leads directly to customer loyalty, and customer satisfaction is the biggest influence. Although we found that the quality of service significantly influence patient satisfaction, which in turn led to the loyalty of patients, we found no direct relationship between service quality and patient loyalty. Our results also revealed that the image of the hospital was not associated with patient loyalty. Our empirical investigation shows that investing substantial resources in building a hospital image can indeed be a risky strategy for Brawijaya Women And Children Hospital Jakarta

Keywords: brand image, patient loyalty, patient satisfaction, quality of service, price perception