

## ABSTRAK

Nama : Eni Trismiati  
Program Studi : Magister Manajemen  
Judul : Pengaruh Citra Merek Rumah Sakit, Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pasien yang dimediasi oleh Kepuasan Pasien di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Qadr Tangerang

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. Teknik 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.

Kata Kunci :

Citra Merek Rumah Sakit, Kualitas Layanan, Kepuasan Pasien dan Loyalitas Pasien.

## ABSTRACT

Name : Eni Trismiati  
Study Program : Master Of Management  
Title : The Influence of Hospital Brand Image and Service Quality on the Patients' Loyalty Which Is Mediated by the Patients' Satisfaction at Qadr Hospital in Tangerang

This research aims to determine the effects of hospital brand image and service quality on patients' loyalty mediated by the patients' satisfaction in outpatient hospital units of Qadr Hospital Tangerang. The design of this research is *explanatory* research. The population in this study are outpatients treatment at the Qadr Hospital with a sample of 150 respondents. Sampling technique used is *accidental sampling method*. The data quality testing used *Factor Analysis* for validity test and *Cronbach's Alpha* for reliability test. The collected data is processed by using SEM (*structural Equation Model*). The results show that hospital brand image has a significant and positive effect on patients' satisfaction, brand image has a significant effect and positive effect on patients' loyalty, service quality has a significant and positive effect on Patients' Satisfaction, Service quality has a significant and positive effect on patients' loyalty, and Patients' Satisfaction has a significant and positive effect on patients' loyalty. The conclusion of the study is proven that the hospital brand image and good quality service can improve patients' satisfaction and loyalty. It is recommended that the management of Qadr Hospital improve the hospital brand image and service quality so that both can have an impact on patients' satisfaction and increase patients' loyalty.

Keywords:

Hospital Brand Image, Service quality, and Patients' Satisfaction  
Patients' Loyalty