

ABSTRAK

“Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Sari Asih Karawaci melalui *Brand Image*” (dibimbing oleh Eka Bertuah).

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap *brand image* rumah sakit Sari Asih Karawaci, untuk mengetahui pengaruh *brand image* terhadap kepuasan pasien rumah sakit Sari Asih Karawaci, dan untuk mengetahui kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rumah sakit Sari Asih Karawaci melalui *brand image*.

Populasi dalam penelitian ini adalah para keluarga inti yang menunggu pasien yang pernah menggunakan jasa rawat inap rumah sakit Sari Asih Karawaci kelas 1 A dan kelas 1 B di wilayah kota Tangerang. Sampel diambil dengan menggunakan Metode *Quota Sampling* sebanyak 110 responden dengan menggunakan teknik pengambilan sampel *Purposive Sampling*. Metode analisis yang digunakan adalah *Path Analysis* untuk mengetahui pengaruh langsung dan pengaruh tidak langsung antarvariabel.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap *brand image*, *brand image* berpengaruh positif terhadap kepuasan, dan *brand image* merupakan variabel intervening pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rumah sakit Sari Asih Karawaci.

Kata kunci : kualitas pelayanan, *brand image*, kepuasan

ABSTRACT

“Analysis the influence of service quality to the patient satisfaction of Sari Asih Karawaci Hospital through Brand Image” (guided by Eka Bertuah)

This study aimed to find out the influence of quality service to the brand image of Sari Asih Karawaci Hospital, to find out the influence of brand image to the patient satisfaction in Sari Asih Karawaci Hospital, and to find out the quality service to the patient satisfaction in Sari Asih Karawaci Hospital through brand image.

The scope of this study is the family who watch over the patient who had used the inpatient services of Sari Asih Karawaci hospital Class 1A and Class 1B in Tangerang. The samples were taken using quota sampling method. There were 110 respondents using purposive sampling techniques. The method used in the study is “path analysis” to find out the direct and indirect influence between the variables.

The result of the study showed that the service quality has positive influence on brand image. Brand image also has positive influence on satisfaction, and brand image is a variable that influential between the service quality to patient satisfaction in Sari Asih Karawaci Hospital.

Key words: service quality, brand image, satisfaction