

## INTISARI

**Malinda, Shintya Eka. 2019. Pengaruh Citra Rumah Sakit Terhadap Kesetiaan Pasien Di Mediasi Oleh Kepuasan Pasien. Program Studi D-IV Analisis Kesehatan, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Setia Budi Surakarta.**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui (1) pengaruh citra rumah sakit terhadap kepuasan pasien, (2) pengaruh citra rumah sakit terhadap kesetiaan pasien, (3) pengaruh kepuasan pasien terhadap kesetiaan pasien, (4) pengaruh mediasi kepuasan pasien dalam hubungan antara citra rumah sakit dan kesetiaan pasien.

Penelitian ini sebagai penelitian survei, dimana instrumen penelitian berupa kuesioner. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat jalan non BPJS RSUD dr. Soehadi Prijonegoro Sragen. Sampel sebanyak 200 responden yang ditentukan dengan teknik purposive sampling. Uji validitas instrumen menggunakan Factor Loading sedangkan uji reliabilitasnya menggunakan Alpha Cronbach. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi mediasi.

Hasil penelitian menemukan bahwa: (1) citra rumah sakit berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien di RSUD dr. Soehadi Prijonegoro Sragen dibuktikan dengan nilai koefisien determinasi sebesar 0,064 dengan signifikansi sebesar 0,000 (2) citra rumah sakit berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien di RSUD dr. Soehadi Prijonegoro Sragen dibuktikan dengan nilai koefisien determinasi 0,035 dengan signifikansi sebesar 0,008 (3) kepuasan pasien berpengaruh positif terhadap kesetiaan pasien di RSUD dr. Soehadi Prijonegoro Sragen dibuktikan dengan nilai koefisien determinasi 0,056 dengan signifikansi sebesar 0,001 (4) Kepuasan pasien memediasi sebagian hubungan antara citra rumah sakit dan kesetiaan pasien.

Kata kunci : Citra rumah sakit, kesetiaan pasien, kepuasan pasien

## ABSTRACT

**Malinda, Shintya Eka. 2019. The Influence of Hospital Image on Patient Loyalty is Mediated by Patient Satisfaction. Bachelor of Applied Science in Medical Laboratory Technology Program, Health Science Faculty, Setia Budi University.**

This study aims to determine (1) the influence of hospital image on patient satisfaction, (2) the influence of hospital image on patient loyalty, (3) the effect of patient satisfaction on patient loyalty, (4) the effect of mediating patient satisfaction in the relationship between hospital image and patient loyalty. This research is a survey research, where the research instrument is a questionnaire.

The population in this study were outpatients non BPJS RSUD dr. Soehadi Prijonegoro Sragen. A sample of 200 respondents was determined by purposive sampling technique. Test the validity of the instrument using Factor Loading while the reliability test uses Alpha Cronbach. The analysis technique used is mediation regression analysis.

The results of the study found that: (1) the hospital image had a positive effect on patient satisfaction in dr. Soehadi Prijonegoro Sragen was proven by the determination coefficient value of 0.064 with a significance of 0.000 (2) the hospital image had a positive effect on patient satisfaction in RSUD dr. Soehadi Prijonegoro Sragen was proven by the coefficient of determination of 0.035 with a significance of 0.008 (3) patient satisfaction had a positive effect on patient loyalty in RSUD dr. Soehadi Prijonegoro Sragen was proven by the determination coefficient value of 0.056 with a significance of 0.001 (4) Patient satisfaction mediates in part the relationship between the hospital image and patient loyalty.

---

**Keywords :** hospital image, patient loyalty, patient satisfaction