

## INTISARI

**Putri G., Amelia. 2020. Analisis Faktor-faktor Yang Berpengaruh Pada Kesetiaan Pasien Di Rumah Sakit Surakarta . Program Studi S1 Manajemen. Fakultas Ekonomi. Universitas Setia Budi Surakarta. Pembimbing I. Dr. Waluyo Budi Atmoko, MM. Pembimbing II. Nang Among Budiadi, S.E., M.Si**

Penelitian ini bertujuan untuk menguji kesetiaan pasien yang di pengaruhi oleh kepuasan pasien melalui mediasi komitmen dan kepercayaan serta citra rumah sakit yang memoderasi hubungan antara kepuasan pasien dan komitmen serta citra rumah sakit yang memoderasi hubungan antara kepuasan pasien dan kepercayaan. Data diperoleh melalui kuesioner yang dibagikan kepada pasien yang berobat di Rumah Sakit Hermina. Teknik penyampelan dengan teknik penyampelan *purposive sampling* dengan populasi sebanyak 200 responden pasien yang berobat di Rumah Sakit Hermina. Uji hipotesis dilakukan dengan menggunakan analisis SEM dan Regresi. Penelitian ini menunjukkan bahwa komitmen berpengaruh signifikan terhadap kesetiaan pasien, variabel kepercayaan berpengaruh signifikan pada kesetiaan pasien, variabel kepuasan berpengaruh signifikan pada komitmen, variabel kepuasan pasien berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan, variabel citra rumah sakit tidak memoderasi hubungan antara kepuasan pasien dan komitmen, variabel citra rumah sakit memoderasi hubungan antara kepuasan pasien dan kepercayaan. Pengujian menggunakan metode Regresi memberikan hasil bahwa kesetiaan pasien dipengaruhi secara tidak langsung oleh kepuasan pasien melalui mediasi komitmen.

Kata kunci : Kesetiaan pasien, Komitmen, Kepercayaan, Kepuasan Pasien, Citra Rumah Sakit

## ABSTRACT

**Putri G., Amelia . 2020. *Analysis Of Factors That Effect Patient Loyalty at Hospital Surakarta. S1 Management Study Program. Faculty of Economics. Setia Budi University, Surakarta. Advisor I. Dr. Waluyo Budi Atmoko, MM. Advisor II. Nang Among Budiadi, S.E., M.Si***

This research is purposed to testing the loyalty of the patients that affected by patients satisfaction through commitment mediation, confidence, and hospital image that moderating the relationship between consumer satisfactions and confidences. Data obtained from questionnaires that shared to hospitalized patients at Hermina Hospital. The collecting samples technique used the purposive sampling technique with 200 patient respondents that hospitalized at Hermina Hospital. Hypothetical test were done by using SEM analytic and Regression. This research shows that commitment are significantly affect patient loyalties, loyalties variable significantly affect commitment, variable isn't moderating the connection between patient satisfactions that patient loyalties obliquely affected by patient satisfactions through commitment mediation.

Keywords: Patient Loyalty, Commitment, Trust, Patient Satisfaction, Hospital Image