

INTISARI

LESTARI S. D. 2015. KETERKAITAN *HOSPITAL BRAND IMAGE*, KEPUASAN, KUALITAS PELAYANAN, DAN KEPERCAYAAN PASIEN TERHADAP LOYALITAS (STUDY PADA PASIEN RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT ANGKATAN LAUT JALA AMMARI MAKASSAR). TESIS. FAKULTAS FARMASI UNIVERSITAS SETIA BUDI. SURAKARTA TAHUN 2014

Syinthia Dewi Lestari, Dr. Asri Laksmi Riani, Dr. Gunawan Pamudji
Fakultas Farmasi Universitas Setia Budi
Jl. Letjend. Sutoyo Mojosongo Jebres Surakarta 57127
Email : Syindhi@gmail.com

Kondisi sosial masyarakat yang semakin meningkat menyebabkan masyarakat semakin sadar akan kualitas pelayanan yang diberikan. Di dalam mencapai tujuan yang berorientasi pada kepuasan pasien yang meliputi aspek fasilitas Rumah Sakit, peranan dokter, perawat, dan staf non medis Rumah Sakit menjadi sangat penting karena kinerja mereka akan menentukan persepsi pasien terhadap pelayanan yang diberikan. Tujuan dalam penelitian ini adalah sejauh mana pengaruh *hospital brand image* terhadap kualitas pelayanan, pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien, pengaruh kepuasan pasien terhadap loyalitas, pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepercayaan, pengaruh kepercayaan terhadap loyalitas, pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas, pengaruh kepuasan pasien terhadap kepercayaan, pengaruh *hospital brand image* terhadap kepuasan pasien, pengaruh *hospital brand image* terhadap kepercayaan, dan pengaruh *hospital brand image* terhadap loyalitas pasien rawat inap di RSAL Jala Ammari Makassar.

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan teknik *non probability sampling (purposive)*. Data dikumpulkan dengan menyebarkan kuesioner kepada pasien atau keluarga pasien rawat inap yang sejumlah 200 orang. Data yang telah terkumpul dari hasil penyebaran kuesioner dianalisis menggunakan teknik analisis *structural equation modeling* (SEM) dengan menggunakan AMOS 21.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *hospital brand image* berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan, kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, kepuasan pasien berpengaruh signifikan terhadap loyalitas, kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan, kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas, kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas, kepuasan pasien berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan, *hospital brand image* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, *hospital brand image* berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan, dan *hospital brand image* berpengaruh terhadap loyalitas

Kata Kunci : *hospital brand image*, kepuasan, kualitas pelayanan, kepercayaan, Loyalitas

ABSTRACT

LESTARI, S. D. 2015 CONNECTIVITY OF HOSPITAL BRAND IMAGE, SATISFACTION, QUALITY SERVICE, AND PATIENT TRUSTED OF THE LOYALTY (STUDY IN THE HOSPITALIZED PATIENT RSAL JALA AMMARI OF MAKASSAR). THESIS. FACULTY OF PHARMACY SETIA BUDI UNIVERSITY SURAKARTA

Social conditions that lead to the growing increasingly aware of the quality of services provided. In the goal-oriented aspects of patient satisfaction that includes hospital facilities, the role of doctors, nurses and non medical staff of the hospital is very important because their performance will determine the patient's perception of the services provided. Purpose of the problem in this study is to what extent the influence of hospital brand image to quality service, influence of quality service to patient satisfaction, influence of patient satisfaction to loyalty, influence of quality service to trusted, influence of trusted to loyalty, influence of quality service to loyalty, influence patient satisfaction to trusted, influence of hospital brand image to patient satisfaction, influence of hospital brand image of trusted, and influence of hospital brand image to patient loyalty in the hospitalized patient RSAL Jala Ammari of Makassar.

Research technique using non probability sampling (purposive). Data were collected by distributing questionnaires to among adult inpatients or family, amounting to 200 people. The data have been collected from questionnaires were analyzed using structural equation modeling (SEM) with using AMOS 21.

The result showed that hospital brand image significant effect on quality service, quality service significant effect on patient satisfaction, patient satisfaction significant effect on the loyalty, quality service significant effect on trusted, trusted significant effect on the loyalty, quality service significant effect on the loyalty, patient satisfaction significant effect on trusted, hospital brand image significant effect on patient satisfaction, hospital brand image significant effect on trusted, and hospital brand image significant effect on the loyalty.

Keywords: hospital brand image, satisfaction, quality service, trusted, loyalty