

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar Pengaruh Citra dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pasien dan seberapa besar Pengaruh Citra Rumah Sakit dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien. Variabel penelitian yaitu Citra Rumah Sakit (X1), Kualitas Pelayanan (X2), Kepuasan Pasien (Z) dan Loyalitas Pasien (Y). Metode pengumpulan data melalui survei dan menyebarkan kuesioner sebanyak 100 responden. Metode analisis yang digunakan adalah analisis jalur (*Path Analysis*) dan uji hipotesis.

Hasil penelitian didapatkan (1) Citra Rumah Sakit berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien (2) Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien (3) Citra Rumah Sakit berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien (4) Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien (5) Loyalitas Pasien berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien. (6) Kepuasan Pasien tidak memediasi antara Citra Rumah Sakit terhadap Loyalitas Pasien. (7) Kepuasan Pasien tidak memediasi antara Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pasien. Kontribusi Citra Rumah Sakit dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas sebesar 41,5% sedangkan sisanya sebesar 58,5% di pengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti didalam penelitian ini. Kontribusi Citra Rumah Sakit dan Kualitas Pelayanan dan Loyalitas Pasien terhadap Kepuasan Pasien sebesar 50,9% sedangkan sisanya sebesar 49,1% di pengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti didalam penelitian ini.