

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tentang pengaruh citra rumah sakit dan kepuasan terhadap loyalitas pelanggan. Adapun untuk variabel citra terdiri dari dua dimensi yaitu atribut citra dan citra keseluruhan. Variabel kepuasan terdiri dari delapan dimensi yaitu kepuasan terhadap bagian penerimaan administrasi dan jadwal layanan, kepuasan terhadap pelayanan dokter, perawat dan staf, kepuasan terhadap penampilan, keramahan dan empati dokter perawat dan staf, kepuasan terhadap makanan, obat-obatan dan produk pelengkap, kepuasan terhadap peralatan, kepuasan terhadap kenyamanan ruang, kepuasan terhadap biaya, dan kepuasan terhadap keseluruhan. Dan loyalitas pelanggan terdiri dari lima dimensi yaitu kemauan untuk melanjutkan hubungan dengan rumah sakit, kemauan merekomendasikan kepada orang lain, *positive word of mouth*, kemauan mendorong orang lain untuk menggunakan jasa rumah sakit dan *resistence to switch*. Sampel penelitian ini terdiri dari 100 responden. Pengumpulan sampel menggunakan metode *purposive sampling* dan *convenience sampling*. Pengujian dilakukan dengan analisis regresi berganda. Penelitian yang dilakukan pada citra rumah sakit dan kepuasan terhadap loyalitas pelanggan menunjukkan pengaruh yang positif. Penemuan ini mendukung teori sebelumnya bahwa citra dan kepuasan merupakan dua prediktor penting bagi loyalitas pelanggan.

Kata kunci: citra, kepuasan, loyalitas pelanggan

ABSTRACT

This research is aimed to investigate about influence hospital image and satisfaction to customer loyalty. As for image variable consist of two dimension there is image attribute and totality image. Satisfaction variable consist of eight dimension there is satisfaction with receptions, administrative procedures and hospital service, satisfaction with doctor, nurse and the staff service, satisfaction with appeareance, familiar and emphaty doctor, nurse and the staff, satisfaction with foods, medicine and complement product, satisfaction with hospital equipment, satisfaction with comfortable room, satisfaction with cost and satisfaction with totality. And customer loyalty consist of five dimension there is desired to continous the relationship with hospital, desired to recommend the hospital to others people, positive word of mouth, desired to support the others people for used the hospital service, and resistance to switch. This research sampel consist of 100 responder. Sampel gathering use sampling purposive and sampling convenience method. Examination done with double regression analyze. Research at hospital image and satisfaction to customer loyalty show influence which are positive. This invention support previous theory that satisfaction and image represent two necessary predictor for customer loyalty.

Key words: image, satisfaction, customer loyalty