

## JINTISARI

*Citra dan kepuasan pelanggan merupakan faktor penting bagi perusahaan untuk mempengaruhi loyalitas pelanggan baik yang berwujud dalam pembelian ulang maupun mereka merekomendasikannya pada orang lain. Menurut Oliver (1999) dalam Fatmawati (2004) menyatakan bahwa loyalitas pelanggan adalah komitmen mendalam untuk membeli ulang produk atau menggunakan kembali pelayanan dimasa akan datang, yang menyebabkan pembelian berulang merek yang sama atau suatu set merek yang sama, walaupun ada keterlibatan faktor situasional dan upaya pemasaran yang berpotensi menyebabkan perilaku berpindah merek. Dari definisi tersebut sangatlah jelas bahwa citra dan kepuasan pelanggan mempunyai peran penting untuk mempengaruhi pelanggan untuk setia kepada produknya atau menggunakan kembali jasa yang telah diberikan. Pada gilirannya diharapkan citra dan kepuasan pelanggan dapat membuat pelanggan loyal menggunakan jasa rumah sakit tertentu disaat membutuhkan layanan kesehatan di lain waktu.*

*Oleh karena itu tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh citra rumah sakit terhadap loyalitas pelanggan pada Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Temanggung. Untuk menganalisis pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pada Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Temanggung. Untuk menganalisis pengaruh citra rumah sakit dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pada Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Temanggung.*

*Dari hasil peneelitan ini menunjukkah bahwa secara parsial variabel citra rumah sakit berpengaruh secara signifikan terhadap variabel loyalitas pelanggan (Y). Hal ini dibuktikan dengan nilai Sig. t sebesar 0,004 dengan taraf signifikansi sebesar 5% (0,05) yang berarti bahwa Sig. < 0,05 (0,004 < 0,05). Secara parsial variabel kepuasan pelanggan berpengaruh secara signifikan terhadap variabel loyalitas pelanggan (Y). Hal ini dibuktikan dengan nilai Sig. t sebesar 0,002 dengan taraf signifikansi sebesar 5% (0,05) yang berarti bahwa Sig. < 0,05 (0,002 < 0,05). Secara serentak variabel citra rumah sakit dan kepuasan pelanggan berpengaruh secara signifikan terhadap variabel loyalitas pelanggan (Y). Hal ini dikarenakan nilai Sig. F sebesar 0,000 dengan taraf signifikansi sebesar 5% (0,05) yang berarti bahwa Sig. < 0,05 (0,000 < 0,05).*

**Kata kunci :** citra, kepuasan, dan loyalitas