

INTISARI

Perusahaan menginginkan agar pelanggan yang sudah loyal terhadap perusahaan dapat dipertahankan selamanya. Upaya-upaya pemasaran yang dilakukan adalah dengan membangun citra positif perusahaan dan memberikan kepuasan pelanggan yang maksimal agar tercipta loyalitas pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh citra rumah sakit dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan.

Data penelitian dikumpulkan dari hasil penyebaran kuesioner yang berisi 9 butir pertanyaan mengenai citra RSUD, 14 butir pertanyaan mengenai kepuasan pelanggan dan 5 butir pertanyaan mengenai loyalitas pelanggan. Kuesioner tersebut dibagikan kepada 100 orang responden pelanggan Rumah Sakit Umum Daerah Wates. Alat analisis yang digunakan adalah Regresi Linier Berganda. Pengujian hipotesis dengan menggunakan Uji-F dan Uji-T serta koefisien Determinasi. Sebelum dilakukan analisis, instrument dalam penelitian ini terlebih dahulu diuji validitas dan reabilitasnya.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa variabel citra rumah sakit dan kepuasan pelanggan baik secara simultan maupun secara parsial berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Diharapkan hasil dari penelitian ini cukup relevan bagi para akademisi dan praktisi untuk menjelaskan bagaimana pengaruh citra rumah sakit dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan .

Kata Kunci : citra rumah sakit, kepuasan pelanggan, loyalitas pelanggan

ABSTRACT

A company wish to defenses his loyal consumers. The marketing effort be taken to developed positive image and giving maximal satisfaction for his consumer. This research aim to analyze the influence of hospital image and consumer satisfaction to consumer loyalty.

The data research collected from spreading the questioner with 9 questions item by concerning image of public hospital. 14 questions concern of satisfaction customer and 5 question item concern by loyalty. The questions allowed to 100 people are respondents on Public Hospital in Wates, Kulon Progo. Analyzed by Double Linier Regression. Hypothesis examination by using F-test and T-test and determination coefficient. Before that, the instrument is tested by reliability and validity test.

The result from this research indicate that the hospital image and customer satisfaction with simultaneously or partiality are significant with customer loyalty. The expected result from this research is relevant for academician and practitioner to explain how the influence or hospital image and customer satisfaction to customer loyalty.