

ABSTRAK

Nama : Zahara Fonna
Program Studi : Manajemen
Judul : Pengaruh Citra, Kepuasan Pasien dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien di Jeumpa Hospital Kabupaten Bireuen

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh citra, kepuasan pasien dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien di Jeumpa Hospital Kabupaten Bireuen. Permasalahan dalam penelitian ini yaitu masih banyak pasien yang belum mempunyai tingkat loyalitas dengan cukup baik terhadap rumah sakit, hal ini dikarenakan banyak pasien memberikan keluhan pada pelayanan yang sangat lambat, karyawan yang tidak ramah serta jam kunjungan dokter yang tidak sesuai dengan aturan rumah sakit serta kehadiran dokter yang terkadang tidak peduli dengan keluhan pasien. Metode yang digunakan merupakan metode kuantitatif dengan pendekatan data primer. Jumlah responden yaitu sebesar 140 pasien. Instrumen dalam penelitian ini menggunakan uji validitas, reliabilitas, uji asumsi klasik seperti uji normalitas, uji heteroskedastisitas, uji multikolinieritas. Penelitian ini dilakukan pada pasien rawat inap di Jeumpa Hospital. Pada penelitian ini data diperoleh dari hasil pembagian kuesioner secara langsung kepada responden yang dijumpai di Jeumpa Hospital maupun yang berada dekat dengan lokasi Jeumpa Hospital. Teknik analisis data yang digunakan yaitu analisis regresi linear berganda dengan bantuan SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel citra berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien di Jeumpa Hospital Kabupaten Bireuen. Variabel kepuasan pasien berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien di Jeumpa Hospital Kabupaten Bireuen. Variabel kualitas pelayanan berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap loyalitas pasien di Jeumpa Hospital Kabupaten Bireuen.

Kata Kunci : Citra, Kepuasan Pasien, Kualitas Pelayanan, Loyalitas Pasien

ABSTRACT

Name : Zahara Fonna

Study Program: Management

Title : The Influence of Image, Patient Satisfaction and Service Quality on Patient Loyalty at Jeumpa Hospital, Bireuen Regency

This research aims to analyze the influence of image, patient satisfaction and service quality on patient loyalty at Jeumpa Hospital, Bireuen Regency. The problem in this research is that there are still many patients who do not have a good level of loyalty to the hospital, this is because many patients complain about very slow service, unfriendly employees and doctor visiting hours that do not comply with hospital regulations and attendance. doctors who sometimes don't care about patient complaints. The method used is a quantitative method with a primary data approach. The number of respondents was 140 patients. The instruments in this research use validity, reliability, classical assumption tests such as normality tests, heteroscedasticity tests, multicollinearity tests. This research was conducted on inpatients at Jeumpa Hospital. In this study, data was obtained from the results of distributing questionnaires directly to respondents who were found at Jeumpa Hospital and those who were close to the Jeumpa Hospital location. The data analysis technique used is multiple linear regression analysis with the help of SPSS. The research results show that the image variable has a positive and significant effect on patient loyalty at Jeumpa Hospital, Bireuen Regency. The patient satisfaction variable has a positive and significant effect on patient loyalty at Jeumpa Hospital, Bireuen Regency. The service quality variable has a negative and insignificant effect on patient loyalty at Jeumpa Hospital, Bireuen Regency.

Keywords: Work Environment, Work Ability, Empowerment and Training on Employee Performance