

INTISARI

Citra dan kepuasan pelanggan merupakan faktor paling penting bagi perusahaan untuk mempengaruhi loyalitas pelanggan dalam pembelian ulang maupun untuk merekomendasikannya pada orang lain. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh citra rumah sakit dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan.

Obyek dalam penelitian ini adalah RSUD Kabupaten Pekalongan dan populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan yang pernah atau sedang menggunakan jasa rawat inap dan rawat jalan di RSUD Kabupaten Pekalongan. Sampel penelitian ini terdiri dari 100 responden. Pengumpulan sampel menggunakan metode *purposive sampling*. Pengujian dilakukan dengan analisis regresi berganda dan pengujian hipotesis dalam penelitian ini menggunakan Uji T dan Uji F serta koefisien determinasi. Sebelum dianalisis lebih lanjut, instrumen dalam penelitian ini terlebih dahulu dilakukan uji validitas dan reliabilitas.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa variabel citra rumah sakit dan kepuasan pelanggan baik secara parsial maupun simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Hasil ini mendukung teori sebelumnya bahwa citra dan kepuasan merupakan prediktor penting bagi 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

Image and customer's satisfaction are two most significant factors for a company to receive the loyalty of its customers in repurchasing and recommending its product to others. This study aimed at analyzing the influence of hospital's image and customer's satisfaction on customer's loyalty.

The object of the study was the District General Hospital of Pekalongan Regency and the population of the study was the customers who had once used or was using the service for inpatient and outpatient medication in the District General Hospital of Pekalongan Regency. The sample of the study consisted of 100 respondents. The samples were collected using the method of purposive sampling. The test was conducted using the double regression analysis and the hypothesis testing in this study was conducted using T Test, F Test, and determination coefficient. Before analyzed further, the instrument in this study was given validity and reliability tests.

The result of this study showed that the two variables; the hospital's image and customer's satisfaction had partially or simultaneously given a positive and a significant influence towards the customer's loyalty. This result supports the previous theory which states that image and satisfaction are important predictors for customer's loyalty. The result of this study is expected to be relevant for academicians and practitioners to explain how the image of a hospital and customer's satisfaction influence customer's loyalty.

Keyword: Hospital's Image, Customer's Satisfaction, Customer's Loyalty.