

INTISARI

Penelitian ini dilakukan untuk menguji Pengaruh citra dan kepuasan terhadap loyalitas pelanggan pada Rumah Sakit Umum Daerah Wates Kabupaten Kulon Progo. Obyek dalam penelitian ini adalah pelanggan yang pernah menggunakan jasa rawat inap atau sedang menggunakan jasa rawat inap pada Rumah Sakit Umum Daerah Wates Kabupaten Kulon Progo. Metode pengambilan sampel yang digunakan *non-probability sampling* yaitu *purposive sampling* dimana pengambilan sampel didasari atas kriteria tertentu. Sampel dalam penelitian ini terdiri dari 100 responden. Dalam penelitian ini pengujian dilakukan dengan menggunakan SPSS 16.0 *for windows* melalui analisis regresi linier berganda untuk mengetahui pengaruh positif antara variabel independen terhadap variabel dependen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel citra dan kepuasan baik secara parsial maupun simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Dengan demikian hasil penelitian mendukung teori tentang loyalitas pelanggan.

Kata kunci: citra, kepuasan, loyalitas pelanggan.

ABSTRACT

This research was conducted to examine the influence of image and satisfaction to customer loyalty at Regional General Hospital Wates Kulon Progo Regency. The object of this research is the customer who had used inpatient services or is currently using inpatient services at the Regional General Hospital Wates Kulon Progo Regency. The sampling method used non-probability sampling is purposive sampling where the sampling is based on certain criteria. This study consisted of 100 respondents. In this research, tests performed using SPSS 16.0 for windows through multiple linear regression analysis to determine the positive influence of independent variables on the dependent variable. The results showed that the variable image and satisfaction either partially or simultaneously have positive and significant impact on customer loyalty. Thus the results of research support the theory of customer loyalty.

Keywords: *image, customer satisfaction, customer loyalty.*