

ABSTRACT

This study aims to describe and analyze the effects of: 1) company image and service quality on holistic satisfaction and interest in return visits to patients of the great sultan semarang Islamic hospital in Semarang. The sample in this study used simple random sampling. Data analysis in this study used multiple regression analysis test, T test and adjusted R square test. Data obtained from 100 respondents using questionnaires. From the research shows that 1) partially there is a positive and significant influence between the company's image of holistic satisfaction. 2) there is a positive and significant effect between service quality on holistic satisfaction. 3) there is a positive and significant influence between the company's image on the interest of repeat visits. 4) there is a positive and significant effect between service quality on the interest of repeat visits. 5) there is a positive influence between holistic satisfaction on the interest of return visits.

Keywords: *Corporate Image, Service Quality, Holistic Satisfaction and Interest in Return Visit.*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis pengaruh : 1) citra perusahaan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan holistic dan minat kunjungan ulang pada pasien rumah sakit islam sultan agung semarang. Sampel pada penelitian ini menggunakan simple random sampling. Analisis data pada penelitian ini menggunakan uji analisis regresi berganda, uji T dan uji adjusted R square. Data diperoleh dari 100 responden dengan menggunakan koesioner. Dari penelitian menunjukkan bahwa 1) secara parsial terdapat pengaruh positif dan signifikan antara citra perusahaan terhadap kepuasan holistic. 2) terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas layanan terhadap kepuasan holistic. 3) terdapat pengaruh positif dan signifikan antara citra perusahaan terhadap minat kunjungan ulang. 4) terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas layanan terhadap minat kunjungan ulang. 5) terdapat pengaruh positif antara kepuasan holistic terhadap minat kunjungan ulang.

Kata kunci: *Citra Perusahaan, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Holistic dan Minat Kunjungan Ulang.*