

ABSTRAKSI

Masalah kesehatan bagi masyarakat telah menjadi suatu kebutuhan yang utama. Kebutuhan yang dimaksud adalah kebutuhan untuk mendapatkan pelayanan kesehatan prima. Seiring dengan keadaan sosial masyarakat yang semakin meningkat, dimana masyarakat semakin sadar akan kualitas, maka diperlukan peningkatan kualitas atau mutu pelayanan kesehatan yang lebih berorientasi pada citra rumah sakit dan kepuasan pasien. Judul dalam penelitian ini adalah : “ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PROMOSI TERHADAP CITRA MEREK, SERTA DAMPAKNYA PADA KEPUASAN PASIEN PADA JASA POLY UMUM DI RUMAH SAKIT ISLAM PATI”.

Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, dan promosi terhadap citra rumah sakit Islam Pati. Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, promosi, dan citra rumah sakit terhadap kepuasan pasien sakit Islam Pati. Penelitian ini menggunakan populasi seluruh pasien yang melakukan perawatan di Poly Umum Rumah Sakit Islam Pati, sedangkan sampel dalam penelitian ini adalah 100 responden yang di peroleh dengan menggunakan metode *purposive sampling*. Metode analisis data yang digunakan adalah path analysis.

Hasil dari penelitian ini adalah : kualitas pelayanan berpengaruh terhadap citra merek dan kepuasan dengan arah regresi yang positif, Promosi berpengaruh terhadap citra merek dan kepuasan pasien dengan arah regresi positif, Citra merek berpengaruh terhadap kepuasan pasien dengan arah regresi positif, Citra merek merupakan variabel intervening di antara pengaruh kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien, artinya kualitas pelayanan yang baik dari pihak rumah sakit akan memberikan citra merek yang baik kepada rumah sakit, sehingga pasien merasakan kepuasan. Citra merek merupakan variabel intervening di antara pengaruh promosi terhadap kepuasan pasien, semakin menarik promosi, maka citra rumah sakit akan semakin meningkat, sehingga konsumen akan merasakan kepuasan

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Promosi, Citra Rumah Sakit, Kepuasan Pasien