

ABSTRAK

Penelitian ini dilatar belakangi oleh menurunnya jumlah pasien yang masuk rawat inap RSUD Sunan Kalijaga Demak pada tahun 2013-2016 yang mengindikasikan bahwa loyalitas pasien RSUD Sunan Kalijaga Demak menurun. Dengan melihat permasalahan yang ada, maka penelitian ini diarahkan untuk menganalisis mengenai bagaimana meningkatkan loyalitas pasien RSUD Sunan Kalijaga Demak, dengan didukung melalui kualitas pelayanan, kepercayaan, dan citra perusahaan RSUD Sunan Kalijaga Demak.

Sampel data yang diambil dalam penelitian ini 100 orang responden dengan menggunakan kuesioner. Pertanyaan yang diberikan dengan menggunakan kuesioner kepada responden, kemudian jawaban responden terhadap pertanyaan-pertanyaan mengenai variabel yang diteliti dalam penelitian ini kemudian dianalisis dengan menggunakan program SPSS 16.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepercayaan, terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap citra perusahaan, terdapat pengaruh yang tidak signifikan antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien, terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kepercayaan terhadap loyalitas pasien, terdapat pengaruh yang tidak signifikan antara citra perusahaan terhadap loyalitas pasien.

Kata kunci : Kualitas pelayanan, Kepercayaan, Citra perusahaan, dan Loyalitas pasien.

ABSTRACT

This research is motivated by the declining number of patients admitted to inpatient hospital RSUD sunan Kalijaga Demak the year 2013 – 2016 which indicates that the decreased patient loyalty. There's investigation problem, this research is directed to analyze on how to improve hospital patient loyalty RSUD Sunan Kalijaga Demak, with supported through service quality, trust, and corporate image.

Data samples taken in this study of 100 respondents using a questionnaire. Questions provided by using a questionnaire to the respondents' answer to the question – question of the variables examined in this study was analyzed using SPSS 16 program.

The results showed that there are significant positive and significant correlation between quality of service to the trust, there are significant positive and significant correlation between quality of service to the company's image, there is no significant effect between the quality of service to patient loyalty, there are significant positive and significant correlation between trust in patient loyalty, there is no significant effect among the company's image on patient loyalty.

Keyword : *quality of service, trust, corporate image, and patient loyalty.*