

Analisis Hubungan Brand Image Rumah Sehat untuk Jakarta Terhadap Loyalitas Pasien Melalui Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Kembangan = Analysis of The Brand Image Relationship Between Rumah Sehat for Jakarta and Patient Loyalty Through Outpatient Satisfaction at Kembangan Hospital

Eska Perdini Suhendi, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=9999920524671&lokasi=lokal>

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antara brand image Rumah Sehat Untuk Jakarta terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Kembangan. Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan desain studi cross-sectional. Responden berjumlah 100 orang yang merupakan pasien yang berobat di Poli Spesialis Instalasi Rawat Jalan RSUD Kembangan yang diperoleh dengan metode simple random sampling. Pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner yang dilakukan selama bulan Mei 2023. Data yang terkumpul selanjutnya dibuat tabel distribusi frekuensinya dan kemudian dianalisis dengan uji korelasi dan analisis jalur (Path Analysis). Hasil penelitian menunjukkan bahwa brand image berpengaruh signifikan terhadap kepuasan, brand image juga berpengaruh signifikan terhadap loyalitas, dan kepuasan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas. Brand Image berpengaruh signifikan dan positif terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan pasien. Hasil analisis jalur didapatkan bahwa pengaruh tidak langsung brand image terhadap loyalitas melalui kepuasan pasien lebih besar nilainya dibandingkan pengaruh langsung brand image terhadap loyalitas pasien.

.....This study aims to analyze the relationship between the brand image of Rumah Sehat Untuk Jakarta and patient loyalty through patient satisfaction in RSUD Kembangan. This research is a quantitative study with a cross-sectional design. The respondents consisted of 100 patients who received treatment at the Outpatient Specialist Clinic of RSUD Kembangan, selected using simple random sampling method. Data collection was conducted using a questionnaire during May 2023. The collected data were then tabulated in frequency distribution tables and analyzed using correlation tests and path analysis. The results showed that brand image has a significant effect on satisfaction, brand image also has a significant effect on loyalty, and satisfaction has a significant effect on loyalty. Brand Image has a significant and positive effect on patient loyalty through patient satisfaction. The results of path analysis found that the indirect effect of brand image on loyalty through patient satisfaction is greater than the direct effect of brand image on patient loyalty.