

ABSTRAKSI

PENGARUH KUALITAS LAYANAN, CITRA PERUSAHAAN, PERSEPSI NILAI DAN KEPUASAN PADA LOYALITAS: STUDI PADA PASIEN RAWAT INAP RUMAH SAKIT AL-IRSYAD SURABAYA

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan, citra perusahaan (rumah sakit), persepsi nilai dan kepuasan pada loyalitas pasien rawat inap rumah sakit Al-Irsyad Surabaya. Data yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 125 responden, dengan menggunakan Simpel Random Sampling.

Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah Model Persamaan Struktural. Ada sembilan hal yang ingin diketahui yang menjadi tujuan dalam penelitian ini, yaitu untuk menganalisis (1). Pengaruh kualitas layanan pada citra perusahaan. (2). Pengaruh kualitas layanan pada kepuasan. (3). Pengaruh kualitas layanan pada loyalitas pasien. (4). Pengaruh citra perusahaan (rumah sakit) pada persepsi nilai. (5). Pengaruh citra perusahaan pada kepuasan pasien. (6). Pengaruh citra perusahaan pada loyalitas pasien. (7). Pengaruh persepsi nilai pada kepuasan pasien. (8). Pengaruh persepsi nilai pada loyalitas pasien. (9). Pengaruh kepuasan pada loyalitas pasien.

Hasil dari penelitian ini menemukan bahwa, (1). Ada pengaruh signifikan antara kualitas layanan pada citra perusahaan. (2). Ada pengaruh signifikan antara kualitas layanan pada kepuasan pasien (3). Ada pengaruh signifikan antara kualitas layanan pada loyalitas pasien. (4). Ada pengaruh signifikan antara citra perusahaan pada persepsi nilai. (5), Ada pengaruh signifikan antara citra perusahaan pada kepuasan pasien.(6). Tidak ada pengaruh signifikan antara citra perusahaan pada loyalitas pasien.(7). Ada pengaruh signifikan antara persepsi nilai pada kepuasan pasien. (8). Ada pengaruh signifikan antara persepsi nilai pada loyalitas pasien. (9). Ada pengaruh signifikan antara kepuasan pada loyalitas pasien.

ABSTRACTION

THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY, CORPORATE IMAGE, PERCEIVED VALUE AND SATISFACTION ON LOYALTY: STUDY AT PATIENT TAKE CARE OF TO LODGE THE HOSPITAL OF AL-IRSYAD SURABAYA

This research aim to know the influence of service quality, corporate image (hospital), perceived value and satisfaction on patient loyalty take care of to lodge the hospital of Al-Irsyad Surabaya. Data used in this research as much 125 responder, by using Simple Random Sampling. Technique analyse the data used the Structural Equation Model.

There are nine matters which wish known in this research, that is to analyze, (1). The influence of service quality on corporate image (2). The influence of service quality on patient satisfaction (3). The influence of service quality on patient loyalty (4). The influence of corporate Image (hospital) on perceived value. (5). The influence of corporate Image on patient satisfaction (6). The influence of corporate Image on patient loyalty (7). The influence of perceived value on patient satisfaction (8). The influence of perceived value on patient loyalty (9). The influence of satisfaction on patient loyalty.

The result from this research founds,(1). There is significant influence of service quality on coorporate image (2). There is significant influence of service quality on patient satisfaction (3). There is significant influence of service quality on patient loyalty. (4). There is significant influence of corporate image on perceived value. (5). There is significant influence of corporate image on patient satisfaction (6). There is no significant influence of corporate image on patient loyalty. (7). There is significant influence of perceived value on patient satisfaction (8). There is significant influence of perceived value on patient loyalty. (9). There is significant influence of satisfaction on patient loyalty.

Key Word : Service Quality, Corporate Image, Perceived value, Satisfaction, Loyalty