

RINGKASAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Ketanggapan Pelayanan, *Brand Image*, dan Kepercayaan Pasien terhadap Loyalitas Pasien Rawat Jalan di Klinik Watumas.

Populasi penelitian ini adalah pasien rawat jalan di Klinik Watumas Purwokerto dimana pasien terdaftar dalam rekam medik di Klinik, bersedia mengisi kuisioner dan melakukan kunjungan lebih dari sama dengan dua kali. Penelitian ini merupakan penelitian survei dengan metode analisis *SEM-PLS*.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) Ketanggapan pelayanan berpengaruh terhadap kepercayaan pasien rawat jalan di Klinik Watumas; (2) *Brand Image* berpengaruh terhadap kepercayaan pasien rawat jalan di Klinik Watumas; (3) Ketanggapan pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pasien rawat jalan di Klinik Watumas; (4) *Brand Image* berpengaruh terhadap loyalitas pasien rawat jalan di Klinik Watumas; (5) Kepercayaan pasien berpengaruh terhadap loyalitas pasien rawat jalan di Klinik Watumas; (6) Kepercayaan pasien memediasi pengaruh ketanggapan pelayanan terhadap loyalitas pasien rawat jalan di Klinik Watumas; (7) Kepercayaan pasien memediasi pengaruh *Brand Image* pelayanan terhadap loyalitas pasien rawat jalan di Klinik Watumas.

Implikasi dari penelitian ini yaitu loyalitas menjadi salah satu komponen utama penting dalam keberlangsungan setiap jasa layanan khususnya kesehatan, seperti klinik. Loyalitas pasien dipengaruhi oleh ketanggapan pelayanan dimana hal ini dapat dilihat dari kemampuan karyawan dalam tindakannya terhadap pasien. Selain ketanggapan, ada pula *brand image* dan kepercayaan pasien berupa kualitas dan kuantitas pelayanan yang diberikan. Akhirnya dengan adanya loyalitas pasien maka dapat meningkatkan eksistensi instansi terkait khususnya klinik.

Kata kunci : Ketanggapan Pelayanan, *Brand Image*, Kepercayaan Pasien,
Loyalitas Pasien

SUMMARY

This study aims to determine the effect of Service Responsiveness, Brand Image, and Patient Trust on Outpatient Loyalty at Watumas Clinic.

The population of this study were outpatients at the Watumas Clinic in Purwokerto where patients were registered in the medical records at the clinic, willing to fill out questionnaires and make more than two visits. This research is a survey research using the SEM-PLS analysis method.

The results of this study indicate that: (1) Service responsiveness affects the trust of outpatients at the Watumas Clinic; (2) Brand Image affects the trust of outpatients at the Watumas Clinic; (3) Service responsiveness affects the loyalty of outpatients at the Watumas Clinic; (4) Brand Image affects the loyalty of outpatients at the Watumas Clinic; (5) Patient trust has an effect on outpatient loyalty at the Watumas Clinic; (6) Patient trust mediates the effect of service responsiveness on outpatient loyalty at the Watumas Clinic; (7) Patient trust mediates the effect of service brand image on outpatient loyalty at the Watumas Clinic.

The implication of this research is that loyalty is one of the most important components in the sustainability of every service, especially health, such as clinics. Patient loyalty is influenced by service responsiveness where this can be seen from the ability of employees in their actions towards patients. In addition to responsiveness, there is also brand image and patient trust in the quality and quantity of services provided. Finally, with patient loyalty, it can increase the existence of related agencies, especially clinics.

Keywords : *Responsiveness, Brand Image, Patient Trust, Patient Loyalty*