

ABSTRAK

PENGARUH *BRAND IMAGE* DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS PASIEN POLI ANAK RUMAH SAKIT ANANDA PURWOKERTO

Ika Putri Rimadhani¹, Arif Kurniawan², Budi Aji³

Latar Belakang: Poli Anak Rumah Sakit Ananda Purwokerto pada Bulan Januari – Desember tahun 2018 mengalami keadaan fluktuatif. Hal ini dapat disebabkan oleh masalah kualitas layanan ataupun *brand image* rumah sakit tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *brand image* dan kualitas layanan terhadap loyalitas pasien Poli Anak Rumah Sakit Ananda Purwokerto.

Metodologi: Metode penelitian ini menggunakan kuantitatif dengan desain *cross sectional*. Sampel dalam penelitian ini diambil menggunakan teknik *accidental sampling* sebanyak 72 responden. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara. Variabel dalam penelitian ini meliputi karakteristik responden, *brand image*, kualitas layanan, serta loyalitas pasien. Teknik analisis data yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu univariat, bivariat dengan menggunakan uji *chi square*, serta multivariat dengan menggunakan uji regresi logistik ganda.

Hasil Penelitian: Analisis multivariat dengan menggunakan uji regresi logistik ganda diperoleh hasil variabel yang berpengaruh terhadap loyalitas pasien yaitu kualitas layanan ($p=0,012$).

Simpulan: Variabel yang berpengaruh terhadap loyalitas pasien Poli Anak Rumah Sakit Ananda Purwokerto yaitu kualitas layanan.

Kata Kunci: Loyalitas pasien, Kualitas Layanan, *Brand image*.

ABSTRACT

BRAND IMAGE AND SERVICE QUALITY'S EFFECT TOWARDS THE PATIENT LOYALTY OF CHILDREN POLY AT ANANDA HOSPITAL PURWOKERTO

Ika Putri Rimadhani¹, Arif Kurniawan², Budi Aji³

Background: Patient visits of Children Poly Ananda Hospital Purwokerto in January – December 2018 experiencing fluctuation phase. It might be caused by a problem of service quality or brand image of the hospital. This research aims to know how the brand image and service quality affects the patient loyalty of children poly at Ananda Hospital Purwokerto.

Method: This research used quantitative method with cross sectional design. The samples in this study were taken using the *accidental sampling* technique from 72 respondents. The data were collected by interview. Variables in this study included characteristic of respondents, *brand image*, service quality, and patient loyalty. The data analysis techniques conducted in this study were univariate, bivariate using *chi square* test, and multivariate using dual logistic regression tests.

Result: Multivariate analysis using dual logistic regression test draws a result that variable which affects patient loyalty is service quality ($p=0,012$).

Conclusion: Variable that affects patient loyalty of Children Poly Ananda Hospital Purwokerto is service quality.

Keywords: Patient Loyalty, Service Quality, *Brand image*.