

## **ABSTRACT**

*This study aims to determine the correlation between Service Quality, Hospital Image and Patient Trust towards Patient Loyalty at Jakarta Eye Center Eye Hospital . This research is a descriptive survey research model. Source of data came from 107 respondents that drawn by accidental sampling technique which is a non-probability sampling techniques, and using questionnaires with Likerts measurement scale. Using multiple linear regression analyzes were processed with SPSS. The result showed service quality, hospital image and patient trust simultaneously were having significant influence to patient loyalty. Partially service quality had been negative significant effect on patient loyalty, hospital image had been positive effect on patient loyalty as well and store image had been positive effect on patient loyalty. Hospital image is the biggest significant variable in influencing patient loyalty at Jakarta Eye Center Eye Hospita,l in relation with the matter, the Jakarta Eye Center Hospital should always maintain and improve the image of the hospital to be able to maintain and increase patient loyalty.*

*Keywords: Service Quality, Brand, Trust, loyalty*



## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan Kualitas Layanan, Citra Rumah Sakit dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Pasien pada Rumah Sakit Mata Jakarta Eye Center (JEC). Jenis penelitian ini adalah survei dengan model penelitian dekriptif. Sumber data yang digunakan berasal dari 107 responden yang diambil dengan teknik *accidental sampling* yang merupakan teknik sampel *non probability*, dan menggunakan kuesioner dengan skala pengukuran Likerts. Analisis menggunakan regresi linier berganda yang diolah dengan SPSS. Hasil Penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Layanan, Citra Rumah Sakit dan Kepercayaan secara bersama sama (simultan) berpengaruh secara signifikan terhadap Loyalitas Pasien. Secara parsial menunjukkan bahwa faktor kualitas layanan berpengaruh negatif dan signifikan terhadap loyalitas pasien, faktor citra rumah sakit berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien, dan faktor kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien. Citra rumah sakit merupakan variable yang paling kuat pengaruhnya terhadap loyalitas pasien di Rumah Sakit Mata Jakarta Eye Center, sehubungan dengan hal tersebut maka Rumah Sakit Mata Jakarta Eye Center hendaknya selalu mempertahankan dan meningkatkan citra rumah sakit untuk dapat mempertahankan dan meningkatkan loyalitas pasiennya.

Kata kunci : Kualitas Layanan, Citra, Kepercayaan, Loyalitas

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA