

ABSTRAK

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN CITRA MEREK TERHADAP
LOYALITAS PASIEN MELALUI KEPUASAN PASIEN SEBAGAI
VARIABEL MEDIASI
(Survey Pada Puskesmas Tawang dan Cigeureung Kota Tasikmalaya)**

Oleh:

**Amy Kresna Ramdaniawati
218334031**

**Pembimbing I : Kartawan
Pembimbing II : Dedi Rudiana**

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas layanan dan citra merek terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan pasien sebagai variabel mediasi. Metode penelitian yang digunakan adalah metode survey dengan sampel pasien BPJS yang berkunjung ke Puskesmas Tawang dan Puskesmas Cigeureung. Pengambilan sampel dilakukan dengan *purposive sampling* dengan ukuran sampel sebanyak 399 orang. Instrumen penelitian ini adalah kuesioner pernyataan dengan skala *likert*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien. Citra merek berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien. Kualitas layanan dan citra merek berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien. Kepuasan pasien berpengaruh positif terhadap loyalitas pasien. Kualitas layanan dan citra merek berpengaruh positif terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan pasien sebagai variabel mediasi.

Kata kunci: Kualitas layanan, Citra merek, Kepuasan Pasien, Loyalitas Pasien, Puskesmas

ABSTRACT

THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY AND BRAND IMAGE ON PATIENT LOYALTY THROUGH PATIENT SATISFACTION AS A MEDIATING VARIABLE

(Survey At Puskesmas Tawang and Cigeureung Tasikmalaya City)

By:

**Amy Kresna Ramdaniawati
218334031**

Guidance I : Kartawan

Guidance II : Dedi Rudiana

This study aims to examine the influence of service quality and brand image on patient loyalty through patient satisfaction as a mediating variable. The research method used is a survey method with a sample of BPJS patients visiting the Tawang Health Center and Cigeureung Health Center. Sampling was done by purposive sampling with a sample size of 399 people. This research instrument is a statement questionnaire with a Likert scale. The results of this study indicate that service quality has a positive effect on patient satisfaction. Brand image has a positive effect on patient satisfaction. Service quality and brand image have a positive effect on patient satisfaction. Patient satisfaction has a positive effect on patient loyalty. Service quality and brand image have a positive effect on patient loyalty through patient satisfaction as a mediating variable.

Keywords: *Service Quality, Brand Image, Patient Satisfaction, Patient Loyalty, Health Centre*