

ABSTRAK

Persaingan dalam meningkatkan kepuasan pasien dapat terlihat pada rumah sakit yang menitik beratkan pada citra kualitas dari rumah sakit yang sesuai dengan keinginan pasien. Dengan adanya persaingan tersebut maka rumah sakit perlu melakukan peningkatan kepuasan terhadap pasien. Kepuasan pelanggan akan tercipta dari beberapa faktor salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah citra merek. Citra akan menjadi faktor penentu adanya kepuasan pelanggan yang akan meningkatkan loyalitas pelanggan, sehingga akan menjadi pelanggan yang setia. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui pengaruh citra rumah sakit terhadap kepuasan dan loyalitas pasien menggunakan metode *literature review*. Artikel yang digunakan sebanyak 11 artikel yang memenuhi *critical appraisal* dan topik pembahasannya menjelaskan mengenai ‘pengaruh citra rumah sakit terhadap kepuasan dan loyalitas pasien’. Hasil dari penelitian ini adalah: 1) Citra rumah sakit berada pada tingkatan baik; 2) Kepuasan pasien berada pada tingkatan kepuasan yang tinggi; 3) Loyalitas pasien berada pada tingkatan kepuasan yang tinggi; 4) Citra rumah sakit terdapat pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, 5) Citra rumah sakit terdapat pengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien. Berdasarkan hasil penelitian diperoleh kesimpulan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara citra rumah sakit terhadap kepuasan dan loyalitas pasien. Hasil penelitian ini diharapkan pihak rumah sakit untuk lebih meningkatkan citra rumah sakit melalui aspek yang ada pada rumah sakit, seperti tenaga kesehatan, gedung dan ruangan, fasilitas, peralatan dan obat-obatan, proses layanan, biaya, dan aksesabilitas.

Kata Kunci : Pengaruh Citra Rumah Sakit, Kepuasan Pasien, Loyalitas Pasien

ABSTRACT

Competition in increasing patient satisfaction can be seen in hospitals that focus on the image of the quality of the hospital in accordance with the wishes of the patient. With this competition, hospitals need to increase patient satisfaction. Customer satisfaction will be created from several factors, one of the factors that influence customer satisfaction is brand image. Image will be a determining factor for customer satisfaction which will increase customer loyalty, so that they will become loyal customers. The purpose of this study was to determine the effect of hospital image on patient satisfaction and loyalty using the literature review method. The articles used were 11 articles that met the critical appraisal and the topic of discussion explained the 'influence of hospital image on patient satisfaction and loyalty'. The results of this study are: 1) The image of the hospital is at a good level; 2) Patient satisfaction is at a high level of satisfaction; 3) Patient loyalty is at a high level of satisfaction; 4) Hospital image has a significant effect on patient satisfaction, 5) Hospital image has a significant effect on patient loyalty. Based on the results of the study, it was concluded that there was a significant influence between hospital image on patient satisfaction and loyalty. The results of this study are expected by the hospital to further improve the image of the hospital through aspects that exist in the hospital, such as health workers, buildings and rooms, facilities, equipment and medicines, service processes, costs, and accessibility.

Keywords : The Effect of Hospital Image, Patient Satisfaction, Patient Loyalty