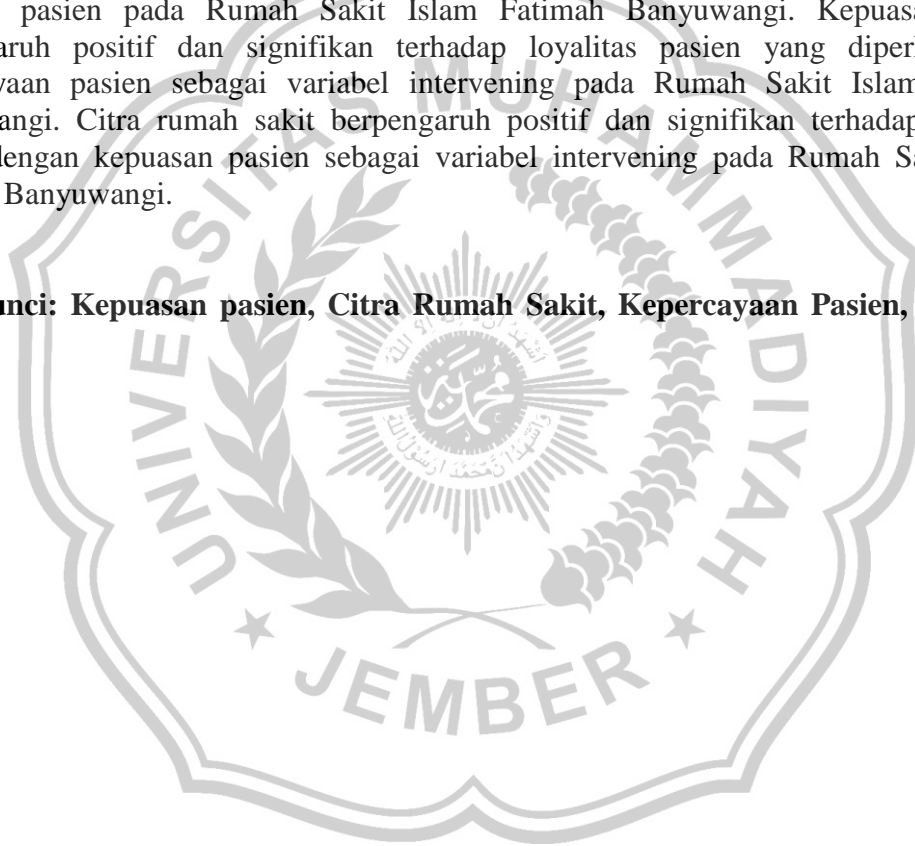


## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kepuasan pasien dan citra rumah sakit terhadap loyalitas pasien dengan kepercayaan pasien sebagai variabel intervening. Objek penelitian ini adalah pasien rawat inap yang berobat di rumah sakit Islam Fatimah pada bulan Maret – April 2022. Jumlah responden sebanyak 100 orang. Hasil penelitian menunjukkan: Kepuasan pasien berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan pasien pada Rumah Sakit Islam Fatimah Banyuwangi. Citra rumah sakit berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan pasien pada Rumah Sakit Islam Fatimah Banyuwangi. Kepuasan pasien rumah sakit berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien pada Rumah Sakit Islam Fatimah Banyuwangi. Citra rumah sakit berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien pada Rumah Sakit Islam Fatimah Banyuwangi. Kepercayaan pasien berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien pada Rumah Sakit Islam Fatimah Banyuwangi. Kepuasan pasien berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien yang diperkuat oleh kepercayaan pasien sebagai variabel intervening pada Rumah Sakit Islam Fatimah Banyuwangi. Citra rumah sakit berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien dengan kepuasan pasien sebagai variabel intervening pada Rumah Sakit Islam Fatimah Banyuwangi.

**Kata kunci:** Kepuasan pasien, Citra Rumah Sakit, Kepercayaan Pasien, Loyalitas Pasien



## **ABSTRACT**

*This study aims to examine the effect of patient satisfaction and hospital image on patient loyalty with patient trust as an intervening variable. The object of this research are inpatients who seek treatment at the Fatimah Islamic Hospital in March – April 2022. The number of respondents is 100 people. The results showed: Patient satisfaction has a positive and significant effect on patient confidence in Fatimah Islamic Hospital Banyuwangi. Hospital image has a positive and significant effect on patient confidence in Fatimah Islamic Hospital Banyuwangi. Hospital patient satisfaction has a positive and significant effect on patient loyalty at the Fatimah Islamic Hospital Banyuwangi. Hospital image has a positive and significant effect on patient loyalty at the Fatimah Islamic Hospital in Banyuwangi. Patient trust has a positive and significant effect on patient loyalty at the Fatimah Islamic Hospital in Banyuwangi. Patient satisfaction has a positive and significant effect on patient loyalty which is strengthened by patient trust as an intervening variable at Fatimah Islamic Hospital Banyuwangi. Hospital image has a positive and significant effect on patient loyalty with patient satisfaction as an intervening variable at Fatimah Islamic Hospital Banyuwangi.*

**Keywords:** *Patient Satisfaction, Hospital Image, Patient Trust, Patient Loyalty*

