

## ABSTRAK

Pelayanan menjadi hal yang sangat perlu untuk dibahas karena pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa kesehatan secara langsung dirasakan oleh pasien sehingga bila terdapat sedikit kelalaian dalam menangani pasien dapat berdampak buruk bagi pasien dan bagi penyedia jasa kesehatan itu sendiri. Penelitian ini dilakukan di lingkungan Rumah Sakit Paru Jember. Jumlah populasi 2207 dan diambil sample pasien Rumah Sakit Paru Jember yang diambil sebanyak 339 orang pasien. Penelitian ini dapat dikatakan menggunakan metode random sampling. Analisis data dan permodelan persamaan struktural dengan menggunakan software Smart PLS 4.0. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah pengaruh citra merek dan kualitas layanan terhadap loyalitas pasien dengan kepuasan pasien sebagai variabel intervening pada layanan rawat jalan di Rumah Sakit Paru Jember memiliki pengaruh yang signifikan.

Hasil uji menunjukkan citra merek berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit Paru Jember. Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit Paru Jember. Citra Merek berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien Rumah Sakit Paru Jember. Kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas Pasien Rumah Sakit Paru Jember. Kepuasan Pasien berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas Pasien Rumah Sakit Paru Jember. Kualitas Layanan berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pasien Rumah Sakit Paru Jember melalui Kepuasan Pasien. Citra merek berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas Pasien pada pasien Rumah Sakit Paru Jember melalui kepuasan Pasien.

Kata Kunci : Citra Merek, Kepuasan Pasien, Kualitas Layanan, Loyalitas Pasien

## ABSTRACT

*Service is something that really needs to be discussed because the services provided by health service providers are directly felt by patients so that if there is a slight negligence in treating patients it can have a negative impact on patients and for the health service providers themselves. This research was conducted in the Jember Lung Hospital. The total population was 2207 and 339 patients were taken as samples from the Jember Lung Hospital. This research can be said to use random sampling method. Data analysis and structural equation modeling using Smart PLS 4.0 software. The purpose of this study was to determine whether the effect of brand image and service quality on patient loyalty with patient satisfaction as an intervening variable in outpatient services at Jember Lung Hospital has a significant effect.*

*The test results show that brand image has a significant effect on patient satisfaction at the Jember Lung Hospital. Service quality has a positive and significant effect on patient satisfaction at the Jember Lung Hospital. Brand image has a positive and significant effect on patient loyalty at the Jember Lung Hospital. Service quality has a significant effect on Jember Lung Hospital patient loyalty. Patient satisfaction has a positive and significant effect on patient loyalty at the Jember Lung Hospital. Service Quality has a significant effect on Jember Lung Hospital Patient Loyalty through Patient Satisfaction. Brand image has a positive and significant effect on patient loyalty in Jember Lung Hospital patients through patient satisfaction.*

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