

ABSTRAK

Rumah sakit sebagai institusi penyedia layanan kesehatan harus beradaptasi dengan dinamika pasar yang terus berubah dan bersaing antara rumah sakit pemerintah maupun swasta yang jumlahnya selalu bertambah di Wilayah Jember. Persaingan ini sangat dipengaruhi oleh kemajuan teknologi, peningkatan kesadaran masyarakat akan pentingnya kesehatan dan kualitas pelayanan medis dan perubahan regulasi. Penelitian ini bertujuan menguji dan menganalisis pengaruh *trust* dan *brand image* terhadap loyalitas pasien dengan kepuasan pasien sebagai variabel intervening pada Rumah Sakit Tk. III Baladhika Husada Jember. Populasi dalam penelitian ini seluruh pasien rawat jalan dari Rumkit Tk. III Baladhika Husada Jember yang tercatat pada Bulan Agustus 2024 yaitu 226 orang. Pengambilan sampel dilakukan menggunakan *purposive sampling*. Analisis data dan permodelan persamaan struktural dengan menggunakan software Warp PLS 7.0. Hasil penelitian membuktikan *trust* dan *brand image* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pada pasien Rumkit Tk. III Baladhika Husada Jember. *Trust* dan *brand image* berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pada pasien Rumkit Tk. III Baladhika Husada Jember. Kepuasan Pasien berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pada pasien Rumkit Tk. III Baladhika Husada Jember. *Brand trust* berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap loyalitas melalui kepuasan pada pasien Rumkit Tk. III Baladhika Husada Jember. *Brand Image* berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas melalui kepuasan pada pasien Rumkit Tk. III Baladhika Husada Jember.

Kata Kunci: *Trust, Brand Image, Kepuasan Pasien, dan Loyalitas Pasien*

ABSTRACT

Hospitals as institutions providing health services must adapt to market dynamics that continue to change and compete between government and private hospitals, the number of which is always increasing in the Jember Region. This competition is greatly influenced by technological advances, increasing public awareness of the importance of health and the quality of medical services and changes in regulations. This research aims to test and analyze the influence of trust and brand image on patient loyalty with patient satisfaction as an intervening variable at Hospital Tk. III Baladhika Husada Jember. The population in this study were all outpatients from Hospital Tk. III Baladhika Husada Jember recorded in August 2024 was 226 people. Sampling was carried out using purposive sampling. Data analysis and structural equation modeling using Warp PLS 7.0 software. The research results prove that trust and brand image have a positive and significant effect on satisfaction with Hospital Tk patients. III Baladhika Husada Jember. Trust and brand image have a positive and significant effect on patients loyalty among Hospital Tk. III Baladhika Husada Jember. Patient satisfaction has a positive and significant effect on patients loyalty among Hospital Tk. III Baladhika Husada Jember. Brand trust has a positive but not significant effect on patients loyalty through patients satisfaction of Hospital Tk. III Baladhika Husada Jember. Brand Image has a positive and significant effect on patients loyalty through patients satisfaction with Hospital Tk patients. III Baladhika Husada Jember.

Keywords: *Trust, Brand Image, Patients Satisfaction, and Loyalty*