

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh *Customer Relationship Marketing* (CRM) Terhadap Loyalitas Pasien Rawat Inap Puskesmas (Studi Kasus Pada Puskesmas Sumber Sari Jember): (1) Pengaruh *Trust* terhadap loyalitas pasien Rawat Inap di Puskesmas Sumber Sari. (2) Pengaruh *Commitment* terhadap loyalitas pasien Rawat Inap di Puskesmas Sumber Sari. (3) Pengaruh *Communication* terhadap loyalitas pasien Rawat Inap di Puskesmas Sumber Sari. (4) Pengaruh *Conflict Handling* terhadap loyalitas pasien Rawat Inap di Puskesmas Sumber Sari. Sampel dalam penelitian ini sejumlah 96 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan *non probability sampling* dengan menggunakan *purposive sampling*. Dari hasil penelitian ini dinyatakan bahwa *Trust* mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien Rawat Inap di Puskesmas Sumber Sari, *Commitment* penjualan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien Rawat Inap di Puskesmas Sumber Sari, *Communication* perseorangan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien Rawat Inap di Puskesmas Sumber Sari, *Conflict Handling* mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien Rawat Inap di Puskesmas Sumber Sari.

**Kata kunci :** *Trust, Commitment, Communication, Conflict Handling, Loyalitas*

## ***ABSTRACT***

This study aims to determine the Influence of Customer Relationship Marketing (CRM) to Loyalty of Inpatient Puskesmas (Case Study at Puskesmas Sumber Sari Jember): (1) Effect of Trust on loyalty of Inpatient patient at Puskesmas Sumber Sari. (2) Effect of Commitment on loyalty of Inpatient patient at Puskesmas Sumber Sari. (3) Influence of Communication on loyalty of Inpatient patient at Puskesmas Sumber Sari. (4) Influence of Conflict Handling on Inpatient Loyalty in Sumber Sari Public Health Center. Samples in this study were 96 respondents. Sampling technique using non probability sampling by using purposive sampling. From the results of this study stated that the Trust has a positive and significant influence on loyalty of inpatient patients in Puskesmas Sumber Sari, sales Commitment has a positive and significant influence on loyalty of inpatient patients in Puskesmas Sumber Sari, Individual communication has a positive and significant influence on loyalty of inpatients in Puskesmas Sumber Sari, Conflict Handling has a positive and significant influence on loyalty of Inpatient patients in Puskesmas Sumber Sari.

**Keywords: Trust, Commitment, Communication, Conflict Handling, Loyalty**

