

INTISARI

Kepuasan pasien merupakan salah satu kunci keberhasilan suatu rumah sakit, hal ini dikarenakan dengan memuaskan pasien, rumah sakit dapat menjalankan perannya sebagai lembaga yang melayani kesehatan masyarakat. Upaya yang dapat dilakukan untuk mencapai kepuasan pasien salah satunya dapat dilakukan dengan berkomitmen mengembangkan layanan yang berkualitas dan berkesinambungan sehingga dapat memberikan kepuasan bagi pelanggan. Pembentukan *customer relationship marketing* yang baik akan menciptakan kepuasan bagi pasien sehingga pasien menjadi loyalitas. *Brand image* juga sangat penting perannya untuk memperoleh kepuasan pasien, karena *brand image* yang kuat akan mendapatkan kepercayaan dari masyarakat. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan, *customer relationship marketing*, dan *brand image* terhadap kepuasan pasien.

Populasi yang diteliti adalah semua pasien rawat jalan RSUD Dr. Soetomo Surabaya. Sampel yang diambil sebanyak 97 pasien dengan teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling* Prosedur pengumpulan data menggunakan kuesioner. teknik analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda dengan pengujian hipotesis menggunakan uji t.

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien. *Customer relationship marketing* berpengaruh terhadap kepuasan pasien. *Brand image* berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

Kata kunci : kualitas layanan, *customer relationship marketing*, *brand image* terhadap kepuasan pasien

ABSTRACT

The patient satisfaction is one of the success keys of a hospital because by satisfying the patient, the hospital can run their role as the institution which provides health to the public. One of the ways to achieve the patient satisfaction by making commitment to improve the qualified and sustainable service so satisfaction can be provided to the customers. The establishment of good customer relationship marketing will create satisfaction to the patient so the patient will be loyal. Brand image also has important role to get patient satisfaction because strong brand image will gain trust from the public. This research is aimed to examine the influence of service quality, customer relationship marketing, and brand image to the patient satisfaction.

The population of this research is all outpatients on Regional General Hospital Dr. Soetomo Surabaya. 97 patients have been selected as samples and these samples have been collected by issuing questionnaires. The data analysis technique has been carried out by using multiple linear regressions analysis and hypothesis test it has been done by using t test.

It has been found from the result of the research that service quality gives influence to the patient satisfaction. Customer relationship marketing gives influence to the patient satisfaction. Brand image gives influence to the patient satisfaction.

Keywords: Service quality, customer relationship marketing, brand image to the patient satisfaction.