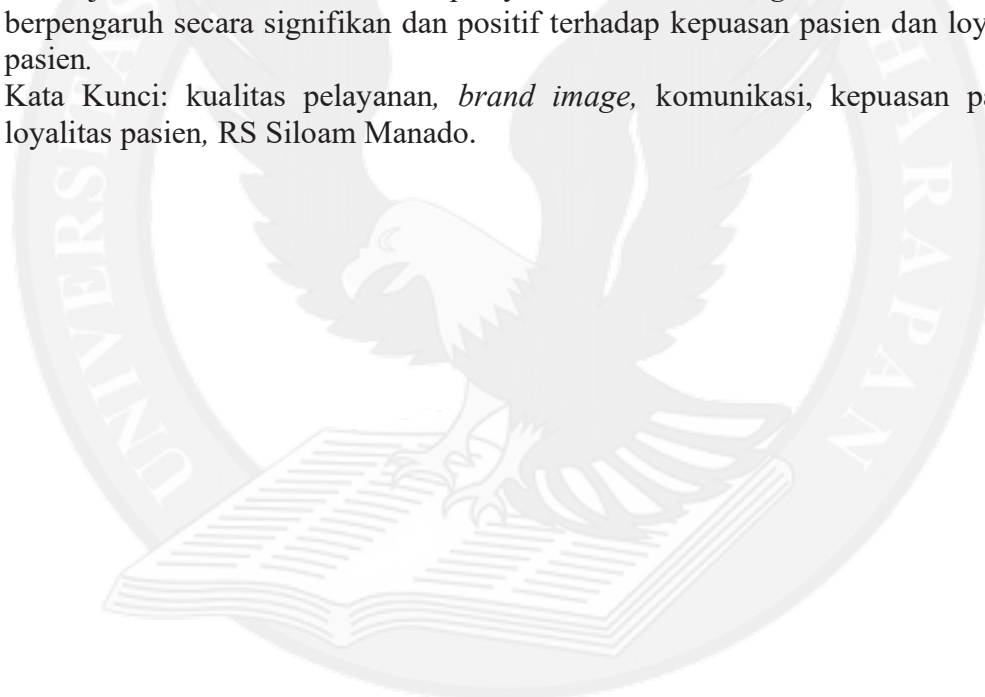


ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, *BRAND IMAGE* DAN KOMUNIKASI TERHADAP KEPUASAN PASIEN DAN DAMPAKNYA TERHADAP LOYALITAS PASIEN UROLOGI DI RS SILOAM MANADO

Penelitian ini dilakukan pada pasien di RS Siloam Manado untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan, *brand image* dan komunikasi memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien dan dampaknya terhadap loyalitas pasien Urologi. Alasan utama penelitian ini dilakukan adalah untuk mengetahui apakah faktor-faktor tersebut berkontribusi terhadap positifnya penilaian dari para pasien Urologi terhadap RS Siloam Manado. Penelitian ini bersifat kualitatif dengan teknik pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner, dengan jumlah sampel yang digunakan adalah 161 responden, teknik analisa data yang digunakan adalah *PLS-SEM* dengan menggunakan aplikasi statistik SmartPLS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, *brand image* dan komunikasi berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap kepuasan pasien dan loyalitas pasien.

Kata Kunci: kualitas pelayanan, *brand image*, komunikasi, kepuasan pasien, loyalitas pasien, RS Siloam Manado.



ABSTRACT

THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY, BRAND IMAGE AND COMMUNICATION ON PATIENT SATISFACTION AND ITS IMPACT ON UROLOGY PATIENT LOYALTY AT SILOAM HOSPITAL MANADO

This research was conducted on patients at Siloam Hospital Manado to determine whether service quality, brand image, and communication have an influence on patient satisfaction and the impact on urology patient loyalty. The main objective of this research was to determine the impact of these factors on the positive assessment of urology patients at Siloam Manado Hospital. This research is qualitative ; the data collection technique used is a questionnaire, with 161 respondents. The data analysis technique used was PLS-SEM using the SmartPLS statistical application. The research results show that service quality, brand image, and communication have a significant and positive effect on patient satisfaction and loyalty.

Key words: service quality, brand image, communication, patient satisfaction, patient loyalty, siloam hospital manado

