

## ABSTRAK

Jesslyn Mellenia (01615220028)

**Pengaruh Kualitas Pelayanan, Komunikasi, Kepercayaan Merek, dan Kepercayaan Pasien Kepada Dokter terhadap Loyalitas Pasien Dimediasi dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Hermina Arcamanik**

(xvi + 140 halaman; 30 tabel; 39 gambar; 3 lampiran)

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji pengaruh kualitas pelayanan, komunikasi, kepercayaan merek, dan kepercayaan pasien kepada dokter terhadap loyalitas pasien yang dimediasi oleh kepuasan pasien di Rumah Sakit Hermina Arcamanik. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang disebarakan menggunakan *Google Form* kepada 102 pasien rumah sakit tersebut. Metode analisis yang digunakan adalah *Partial Least Squares Structural Equation Modeling* (PLS-SEM). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas pasien yang dimediasi kepuasan. Selain itu, kepercayaan merek dan kepercayaan pasien kepada dokter juga memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan, loyalitas, dan loyalitas yang dimediasi kepuasan pasien. Komunikasi berpengaruh positif terhadap kepuasan tapi berpengaruh negatif terhadap loyalitas. Kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa kualitas pelayanan, kepercayaan merek, kepercayaan pasien kepada dokter, dan komunikasi di Rumah Sakit Hermina Arcamanik secara keseluruhan berpengaruh positif terhadap kepuasan, loyalitas, dan loyalitas yang dimediasi kepuasan pasien. Dengan demikian, peningkatan hal tersebut dapat meningkatkan kepuasan pasien dan secara positif berdampak pada loyalitas pasien, yang pada gilirannya berkontribusi pada keberlanjutan dan pertumbuhan rumah sakit.

Referensi : 100 (2006- 2024)

Kata kunci: kualitas pelayanan, komunikasi, kepercayaan merek, kepercayaan pasien kepada dokter, loyalitas pasien, kepuasan pasien

## **ABSTRACT**

**Jesslyn Mellenia (01615220028)**

***The Influence of Service Quality, Communication, Brand Trust, and Patient Trust in Doctors on Patient Loyalty Mediated by Patient Satisfaction at Hermina Arcamanik Hospital***

*(xvi+ 140 pages; 30 tables; 39 figures; 3 appendixes)*

*The study aimed to investigate the impact of service quality, communication, brand trust, and patient trust in doctors on patient loyalty, with patient satisfaction as a mediator, at Hermina Arcamanik Hospital. A total of 102 patients from the hospital participated in the study by completing questionnaires distributed via Google Forms. The analysis employed Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM). The findings of the research show that the quality of service has a significant and positive influence on patient satisfaction and loyalty. Patient satisfaction acts as a mediating factor in this relationship. Additionally, both brand trust and patient trust in physicians also have a positive impact on patient satisfaction and loyalty, which are influenced by patient satisfaction. Communication has a positive impact on satisfaction but a negative impact on loyalty. In conclusion, the study suggests that service quality, brand trust, patient trust in physicians, and communication at Hermina Arcamanik Hospital have a positive effect on patient satisfaction and loyalty, with patient satisfaction playing a mediating role. Therefore, enhancements in these areas can elevate patient satisfaction and contribute positively to patient loyalty, thus fostering the sustainability and growth of the hospital.*

***References: 100 (2006- 2024)***

***Keywords: service quality, communication, brand trust, patient trust in doctors, patient loyalty, patient satisfaction***