

ABSTRAK

Jessica Nethania Arunde (01615230012)

PENGARUH DIMENSI DARI *RELATIONSHIP MARKETING PRACTICES* TERHADAP *PATIENT SATISFACTION* DAN DAMPAKNYA TERHADAP *PATIENT LOYALTY* PADA KLINIK PRATAMA XYZ

(xv + 159 halaman; 15 gambar; 32 tabel; 2 lampiran)

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Klinik Primer XYZ dan dampaknya terhadap loyalitas pasien. Penelitian ini melibatkan 195 pasien rawat jalan. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner dengan pengukuran menggunakan Likert *scale* 1-5 berdasarkan metode *judgemental sampling*. Data dianalisis dengan menggunakan metode SEM PLS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penanganan konflik, kompetensi dan empati berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pasien. Kepercayaan, komitmen, komunikasi, dan ikatan sosial tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien. Selain itu, kepuasan pasien berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien di Klinik Primer XYZ, di mana pasien yang merasa puas cenderung akan kembali menggunakan pelayanan dan merekomendasikan kepada orang lain. Kepuasan pasien memediasi secara parsial masing-masing pengaruh yang diberikan oleh penanganan konflik, kompetensi, empati terhadap loyalitas pasien. Ikatan sosial dan komunikasi merupakan hal yang perlu ditingkatkan karena dianggap penting namun belum dilakukan secara optimal. Penelitian selanjutnya dapat memperluas populasi di klinik pratama lainnya dan mengambil data diagnostik dari pasien.

Referensi: 70 (2005-2024)

Kata Kunci: praktik pemasaran hubungan, kepercayaan, komunikasi, penanganan konflik, ikatan sosial, komitmen, kompetensi, empati, kepuasan pasien, loyalitas pasien