

## ABSTRAK

### PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN *BRAND IMAGE* TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT TANGERANG SELATAN

Daffa Praditya<sup>1)</sup>, Dr. Hastuti Naibaho S.E., M.Si<sup>2)</sup>

<sup>1)</sup>Mahasiswa Manajemen, Universitas Pembangunan Jaya

<sup>2)</sup>Dosen Program Studi Manajemen, Universitas Pembangunan Jaya

Saat ini, setiap perusahaan harus menghadapi persaingan yang ketat, oleh karena perusahaan harus memberikan layanan yang berbeda dan lebih unggul dari competitor secara terus menerus. Sebagian besar penyedia layanan sering mempertimbangkan pelanggan mereka dalam proses pengembangan produk, sehingga membentuk hubungan yang baik pada pelanggan. Jika penyedia layanan dapat menjalin hubungan yang dapat mengesankannya pelanggan, hubungan dapat berlangsung untuk jangka waktu yang lama. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas layanan dan *Brand image* terhadap Kepuasan pasien di rumah sakit Tangerang Selatan. Pengumpulan data dilakukan dengan cara memberikan kuesioner 132 responden. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dan Teknik analisis yang digunakan metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Kemudian hasil penelitian *Brand image* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien dan hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan dan *brand image* secara bersama-sama (simultan) berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

**Kata kunci** : Kualitas, Pesaing *Brand image*, Kepuasan, Pelanggan.

Pustaka : 25

Tahun Publikasi : 1999 - 2019