

## ABSTRAK

### PENGARUH CITRA RUMAH SAKIT DAN KEPERCAYAAN PASIEN TERHADAP LOYALITAS PASIEN DI RUMAH SAKIT TK IV 05.07.02 KEDIRI

*Afliany Giscasari Bata<sup>1</sup>, Ardi Bastian<sup>2</sup>, Ratna Wardani<sup>3</sup>, Laili Wulandari<sup>4</sup>*

*<sup>1</sup>Universitas STRADA Indonesia*

*<sup>2</sup>Fakultas Kesehatan*

*E-mail : [afliany\\_2025@gmail.com](mailto:afliany_2025@gmail.com)*

**Latar Belakang :** Kurangnya kepercayaan dan loyalitas pasien terhadap rumah sakit, menjadi masalah dalam pelayanan kesehatan sehingga menimbulkan jumlah pasien berfluktuatif dan tidak stabil karena citra rumah sakit yang buruk. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh citra rumah sakit dan kepercayaan pasien terhadap loyalitas pasien di Rumah Sakit TK IV 05.07.02 Kediri

**Metode :** Desain penelitian ini adalah *cross sectional*. Responden diambil dengan teknik *accidental sampling*. Populasi sebanyak 267 orang dengan sampel sebanyak 160 orang. Variabel independen adalah citra rumah sakit dan kepercayaan pasien dan variabel dependen adalah loyalitas pasien. Hasil uji statistik menggunakan *regresi ordinal* dengan nilai  $\alpha = 0,05$ .

**Hasil :** Hasil penelitian menunjukkan bahwa citra rumah sakit pada sebagian besar responden sebanyak 118 (73.8%) dalam kategori baik. Hampir seluruh responden memiliki kepercayaan dalam kategori tinggi sebanyak 146 (91.3%). Hampir seluruh responden sebanyak 133 (83.1%) memiliki loyalitas dalam kategori tinggi.

**Analisis :** Ada pengaruh citra rumah sakit ( $0,001 < \alpha = 0,05$ ) dan kepercayaan pasien ( $0,003 < \alpha = 0,05$ ) terhadap loyalitas pasien.

**Kesimpulan :** Berdasarkan hasil penelitian maka dapat disimpulkan bahwa semakin baik citra rumah sakit maka kepercayaan dan loyalitas pasien terhadap rumah sakit tersebut akan semakin tinggi.

**Kata Kunci :** Citra, Kepercayaan, Loyalitas, Pasien, Rumah Sakit

## **ABSTRACT**

### **THE EFFECT OF HOSPITAL IMAGE AND PATIENT TRUST ON PATIENT LOYALTY AT TK IV 05.07.02 KEDIRI HOSPITAL**

**Afliany Giscasari Bata<sup>1</sup>, Ardi Bastian<sup>2</sup>, Ratna Wardani<sup>3</sup>, Laili Wulandari<sup>4</sup>**

<sup>1</sup>Universitas STRADA Indonesia

<sup>2</sup>Fakultas Kesehatan

E-mail : [afliany\\_2025@gmail.com](mailto:afliany_2025@gmail.com)

**Introduction :** Lack of patient trust and loyalty towards hospitals is a problem in health services, resulting in fluctuating and unstable patient numbers due to the poor image of hospitals. The purpose of this study was to determine the effect of hospital image and patient trust on patient loyalty at TK IV 05.07.02 Hospital in Kediri.

**Method :** This study used a cross-sectional design. Respondents were selected using accidental sampling. The population consisted of 267 people, with a sample size of 160 people. The independent variables were hospital image and patient trust, while the dependent variable was patient loyalty. Statistical testing was performed using ordinal regression with a value of  $\alpha = 0.05$ .

**Results :** The results showed that the hospital image of most respondents, 118 (73.8%), was in the good category. Almost all respondents had high trust, 146 (91.3%). Almost all respondents, 133 (83.1%), had high loyalty.

**Analysis :** There is an influence of hospital image ( $0.001 < \alpha = 0.05$ ) and patient trust ( $0.003 < \alpha = 0.05$ ) on patient loyalty.

**Discussion :** Based on the results of the study, it can be concluded that the better the image of the hospital, the higher the trust and loyalty of patients towards the hospital.

**Keywords :** Image, Trust, Loyalty, Patients, Hospital