

## **ABSTRACT**

*The hospital is an institution of health care providers is an integral part of the health care system that provides curative and preventive services as well as organizing inpatient and outpatient care are also at home. Quality of service, corporate image is the main factor that should be improved in order to obtain the loyalty of the patient so that the home company can maintain its viability.*

*The purpose of this study is to examine the direct and indirect effects of the quality of service, corporate image to the loyalty of inpatients in the hospital Panti Natty Yogyakarta two days of treatment in a given period. Where the retrieval of data using purposive sampling method with the number of respondents 150 people who are customers Panti Neat Yogyakarta hospital. The analysis tool used is multiple regression and path analysis.*

*The results of the testing instrument indicates that all data is valid questionnaires of 100% and 100% reliable so that the data is fit for use in research. Based on the results of data analysis showed that the direct effect proved positive and significant effect, moreover the indirect effect is not proven to influence positively and not significant. It can be concluded that this research model can be accepted.*

*Keywords: Quality of service, corporate image and patient loyalty.*

## **ABSTRAK**

Rumah sakit adalah suatu institusi penyelenggara pelayanan kesehatan yang merupakan bagian integral dari sistem pelayanan kesehatan yang memberikan pelayanan kuratif maupun preventif serta menyelenggarakan pelayanan rawat inap dan rawat jalan juga perawatan di rumah. Kualitas layanan, citra perusahaan merupakan faktor utama yang harus ditingkatkan demi memperoleh loyalitas pasien sehingga rumah perusahaan dapat mempertahankan kelangsungan hidupnya.

Tujuan dari penelitian ini adalah meneliti pengaruh langsung dan tidak langsung kualitas layanan, citra perusahaan terhadap loyalitas pasien rawat inap di rumah sakit Panti Rapih Yogyakarta yang dua hari perawatan dalam periode tertentu. Dimana pengambilan data menggunakan metode *purposive sampling* dengan jumlah responden 150 orang yang merupakan pelanggan rumah sakit Panti Rapih Yogyakarta. Alat analisis yang digunakan adalah regresi berganda dan analisis jalur.

Hasil dari pengujian instrumen menunjukkan bahwa semua data kuesioner 100% valid dan 100% reliabel sehingga data tersebut layak digunakan dalam penelitian. Berdasarkan hasil analisis data menunjukkan bahwa pengaruh langsung terbukti berpengaruh positif dan signifikan, sementara pengaruh tidak langsung tidak terbukti berpengaruh secara positif dan tidak signifikan. Hal ini dapat disimpulkan bahwa model penelitian ini dapat diterima.

Kata kunci : Kualitas layanan, citra perusahaan dan loyalitas pasien.