

ABSTRAK

Menghadapi perubahan yang terjadi, rumah sakit harus selalu berusaha membangun strategi pemasaran melalui E-WOM dan menaikkan citra rumah sakit di masyarakat melalui kepercayaan yang diharapkan dapat meningkatkan niat pemakaian ulang layanan kesehatan di rumah sakit. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah menganalisis pengaruh E-Wom dan citra rumah sakit terhadap kepuasan dan loyalitas pasien pada kunjungan ke RSUD Royal Prima Medan. Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif dengan rancangan penelitian *cross sectional*. Pada penelitian ini populasi yang digunakan adalah pasien pada kunjungan ke RSUD Royal Prima Medan tahun 2023 yang berjumlah 8.001 pasien, Adapun pengambilan sampel menggunakan *Structural Equation Modelling* (SEM) dengan jumlah sampel sebanyak 200 pasien. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis univariat, bivariat dan multivariat. Hasil penelitian menunjukkan mayoritas responden dalam penelitian ini berjenis kelamin laki-laki sebanyak 125 (62,5%), berusia 35-49 tahun sebanyak 71 (35,5%), berpendidikan SMA sebanyak 110 (55%) dan status pekerjaannya tidak bekerja sebanyak 63 (31,5%). Terdapat pengaruh E-WOM terhadap kepuasan pasien di RSUD Royal Prima Medan, terdapat pengaruh citra rumah sakit terhadap kepuasan pasien di RSUD Royal Prima Medan, terdapat pengaruh E-WOM terhadap loyalitas pasien pada kunjungan ke RSUD Royal Prima Medan, terdapat pengaruh citra rumah sakit terhadap loyalitas pasien pada kunjungan ke RSUD Royal Prima Medan, terdapat pengaruh E-WOM dan citra rumah sakit terhadap kepuasan pasien di RSUD Royal Prima Medan, terdapat pengaruh E-WOM dan citra rumah sakit terhadap loyalitas pasien pada kunjungan ke RSUD Royal Prima Medan, variabel yang paling mempengaruhi kepuasan pasien di RSUD Royal Prima Medan adalah variabel citra rumah sakit (X2), variabel yang paling mempengaruhi loyalitas pasien pada kunjungan ke RSUD Royal Prima Medan adalah variabel citra rumah sakit (X2). Adapun saran bagi RSUD Royal Prima Medan agar kedepannya terus meningkatkan citra rumah sakit yang baik.

Kata kunci : E-Wom, Citra rumah sakit, Kepuasan pasien, Loyalitas pasien

ABSTRACT

Facing the changes that occur, hospitals must always try to build marketing strategies through E-WOM and improve the hospital's image in the community through trust which is expected to increase the intention to reuse health services in the hospital. The aim of this research is to analyze the influence of E-Wom and hospital image on patient satisfaction and loyalty when visiting RSU Royal Prima Medan. This type of research is quantitative descriptive research with a cross sectional research design. In this study, the population used was patients visiting RSU Royal Prima Medan in 2023, totaling 8,001 patients. The sample was taken using Structural Equation Modeling (SEM) with a sample size of 200 patients. Data analysis in this study used univariate, bivariate and multivariate analysis. The results showed that the majority of respondents in this study were male, 125 (62.5%), 71 (35.5%) aged 35-49 years, 110 (55%) had a high school education and 63 were unemployed. (31.5%). There is an influence of E-WOM on patient satisfaction at RSU Royal Prima Medan, there is an influence of hospital image on patient satisfaction at RSU Royal Prima Medan, there is an influence of E-WOM on patient loyalty when visiting RSU Royal Prima Medan, there is an influence of hospital image on patient loyalty on visits to RSU Royal Prima Medan, there is an influence of E-WOM and hospital image on patient satisfaction at RSU Royal Prima Medan, there is an influence of E-WOM and hospital image on patient loyalty on visits to RSU Royal Prima Medan, variables that The variable that most influences patient satisfaction at RSU Royal Prima Medan is the hospital image variable (X2), the variable that most influences patient loyalty when visiting RSU Royal Prima Medan is the hospital image variable (X2). There are suggestions for RSU Royal Prima Medan so that in the future it will continue to improve the image of a good hospital.

Keywords: *E-Wom, hospital image, patient satisfaction, patient loyalty*