ABSTRAK

Pengaruh *Customer Relationship Management* (CRM) dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pasien Rawat Jalan pada RSI Ibnu Sina Kota Padang

Oleh: Hafiz Muhamad Ridho

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh *Customer Relationship Management* (CRM) dan Kepuasan terhadap Loyalitas Pasien Rawat Jalan di RSI Ibnu Sina Kota Padang.

Jenis penelitian ini adalah kausatif, populasi dalam penelitian ini adalah pasien yang terdaftar pada daftar rawat jalan RSI Ibnu Sina kota Padang. Sampel yang diambil menggunakan rumus *Slovin* dengan jumlah 100 responden. Teknik pengambilan sampel dilakukan berdasarkan *Probability Sampling* dengan teknik *Accidental Sampling*. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Teknik analisis data menggunakan teknik analisis jalur (*path analysis*) dengan menggunakan program SPSS versi 16.00.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: 1) *Customer Relationship Management* (CRM) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan pada RSI Ibnu Sina Kota Padang, 2) *Customer Relationship Management* (CRM) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pasien Rawat Jalan pada RSI Ibnu Sina Kota Padang, dan 3) Kepuasan berpengaruh positif dan sifnifikan terhadap Loyalitas Pasien Rawat Jalan pada RSI Ibnu Sina Kota Padang.