

Winda Yuliati, 13311063, **Pengaruh *Relationship Marketing* terhadap Loyalitas Pasien Rumah Sakit Muhammadiyah Gresik**, Manajemen Pemasaran Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Gresik, Januari 2018.

### ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk melakukan pengujian pengaruh *Relationship Marketing* terhadap Loyalitas Pasien Rumah Sakit Muhammadiyah Gresik, jumlah sampel dalam penelitian ini yakni 65 responden pasien, Pengambilan sampel dilakukan dengan metode *non probability sampling*, dengan menggunakan teknik *purposive sampling*.

Penelitian ini menggunakan regresi linier berganda dengan hasil persamaan  $Y=0.759+0.256X_1+0.223X_2+0.241X_3+0.405X_4+e$  dari persamaan tersebut menunjukkan bahwa ada pengaruh secara parsial variabel *relationship marketing* terhadap loyalitas. Hasil dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa keseluruhan variabel dari *relationship marketing* yang terdiri dari kepercayaan, komitmen, komunikasi dan penanganan keluhan berpengaruh secara parsial terhadap Loyalitas pasien rumah sakit muhammadiyah Gresik.

Kata Kunci : Kepercayaan, Komitmen, Komunikasi, dan Penanganan Keluhan.