

**ANALISIS PENGARUH CITRA DAN KEPUASAN TERHADAP  
LOYALITAS PELANGGAN PADA RUMAH SAKIT PKU  
MUHAMMADIYAH SRUWENG DI KABUPATEN KEBUMEN**

**SKRIPSI**

**Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana  
Pada Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen  
- Universitas Muhammadiyah Yogyakarta**



**Oleh  
HERI SUSANTO  
20010410165**

**FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

**SKRIPSI**  
**ANALISIS PENGARUH CITRA DAN KEPUASAN TERHADAP**  
**LOYALITAS PELANGGAN PADA RUMAH SAKIT PKU**  
**MUHAMMADIYAH SRUWENG DI KABUPATEN KEBUMEN**

Diajukan Oleh

HERI SUSANTO  
20010410165

Telah disetujui oleh:

Pembimbing



Drs. Gita Danupranata, MM.  
NIK : 143 015

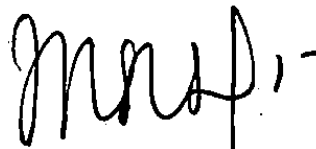
Tanggal, 27 Maret 2006

**SKRIPSI**  
**ANALISIS PENGARUH CITRA DAN KEPUASAN TERHADAP**  
**LOYALITAS PELANGGAN PADA RUMAH SAKIT PKU**  
**MUHAMMADIYAH SRUWENG DI KABUPATEN KEBUMEN**

Diajukan Oleh

**HERI SUSANTO**  
20010410165

Skripsi ini telah Dipertahankan dan Disahkan di depan  
Dewan Penguji Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta  
Tanggal 25 April 2006  
Yang terdiri dari:



Arni Surwanti, Dra., M.Si  
Ketua Tim Penguji



Indah Farnawati, SE., M.Si  
Anggota Tim Penguji



Fauziah, SE., M.Si  
Anggota Tim Penguji

## INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh citra dan kepuasan terhadap loyalitas pelanggan pada Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Sruweng Di Kabupaten Kebumen. Analisis didasarkan pada data yang diperoleh dari responden penelitian yang dikumpulkan melalui kuesioner. Kuesioner disebarakan kepada 100 responden yang sedang rawat inap dan atau sedang menjalani pengobatan di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Sruweng. Penelitian ini menggunakan teknik pengambilan sampel yaitu *convenience sampling* dan *purposive sampling*. Hipotesis dalam penelitian ini diuji dengan menggunakan analisis regresi berganda dengan bantuan program *SPSS Versi 11,5 For Windows*.

Dari hasil penelitian didapatkan kenyataan bahwa variabel citra dan kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan baik secara serempak maupun secara parsial. Kemudian Adjusted  $R^2 = 30,4\%$ , hal ini berarti bahwa 30,4% loyalitas pelanggan (Y) dipengaruhi oleh variabel citra (X1) dan kepuasan (X2), kemudian 69,6% sisanya dipengaruhi oleh variabel-variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

**Kata kunci:** Citra, kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan

11/27/2017

1. The first part of the report discusses the current state of the economy and the impact of the Fed's policies. It notes that the economy has been growing at a steady pace, but that there are still concerns about the labor market and inflation. The Fed's policies are seen as a key factor in maintaining this growth, but there is a growing concern that the Fed may be overstimulating the economy.

2. The second part of the report discusses the impact of the Fed's policies on the financial markets. It notes that the Fed's policies have led to a significant increase in stock prices, but that there is a growing concern that the market is becoming increasingly volatile. The Fed's policies are seen as a key factor in maintaining market stability, but there is a growing concern that the Fed may be overstimulating the market.

3. The third part of the report discusses the impact of the Fed's policies on the real economy. It notes that the Fed's policies have led to a significant increase in consumer spending, but that there is a growing concern that the economy is becoming increasingly dependent on government spending. The Fed's policies are seen as a key factor in maintaining economic growth, but there is a growing concern that the Fed may be overstimulating the economy.

4. The fourth part of the report discusses the impact of the Fed's policies on the global economy. It notes that the Fed's policies have led to a significant increase in global trade, but that there is a growing concern that the global economy is becoming increasingly dependent on the US economy. The Fed's policies are seen as a key factor in maintaining global economic growth, but there is a growing concern that the Fed may be overstimulating the global economy.

5. The fifth part of the report discusses the impact of the Fed's policies on the environment. It notes that the Fed's policies have led to a significant increase in environmental spending, but that there is a growing concern that the environment is becoming increasingly dependent on government spending. The Fed's policies are seen as a key factor in maintaining environmental protection, but there is a growing concern that the Fed may be overstimulating the environment.

Overall, the report concludes that the Fed's policies have been successful in maintaining economic growth and market stability, but there is a growing concern that the Fed may be overstimulating the economy and the global economy.

## **ABSTRAC**

**This research aimed to analyze the influence of image and customer loyalty satisfaction in PKU Muhammadiyah hospital, Sruweng, Kebumen. This analysis based on data of the respondent researching which collected in a questioner. The questioner spreaded on 100 respondents who have been take care in medicinal treatment at PKU Muhammadiyah hospital, Sruweng. This research used convenience sampling technical and purposive sampling technical. In the other hand the hypotheses on this research examined by SPSS 11,5 Version For Windows.**

**From the result of this research the written gets the variable image and customer satisfaction which influenced to the customer loyalty in togetherness or individuality. Then Adjusted  $R^2 = 30,4\%$ , this means that 30,4% of customer loyalty (Y) influenced by the image variable (X1) and the satisfaction (X2). And 69,6% influenced by other variables which are not in this research.**

***Keywords:* Image, customer satisfaction and customer loyalty**

## KATA PENGANTAR

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

Segala puja dan puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang tiada henti-hentinya memberikan limpahan nikmat, rahmat dan hidayah-Nya kepada penulis. Sholawat dan salam senantiasa penulis curahkan kepada junjungan dan panutan kita Nabi Muhammad SAW yang telah membawa kita selaku umatnya keluar dari zaman kejahiliyahan.

Tanpa terasa satu langkah perjuangan lahiriyah dan batiniyah telah penulis lewati guna menuju kepada perjuangan berikutnya yang lebih berat lagi. Namun Alhamdulillah setelah sekian banyak perjuangan yang penulis lalui dalam pencarian, pengolahan, bimbingan, pengujian, akhirnya penulis dapat menyelesaikan sebuah karya sederhana ini yang mungkin dapat berguna bagi kita semua.

Penghargaan dan penghormatan yang tulus tak lupa penulis sampaikan kepada pihak-pihak yang telah mendukung dan membantu dari proses awal sampai akhir pembuatan skripsi ini. Dengan rendah hati teriring rasa terima kasih penulis ucapkan kepada:

1. Bapak Misbahul Anwar, SE., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
2. Bapak Drs. Gita Danupranata, MM., selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah meluangkan waktu untuk membimbing dan mengarahkan dalam penulisan skripsi ini.
3. Ibu Ika Nurul Qamari SE., M.Si., selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan kepada penulis selama proses akademik.
4. Ibu Arni Surwanti, Dra., M.Si., Ibu Indah Fatmawati, SE., M.Si., dan Ibu Fauziyah, SE., M.Si selaku Dosen Penguji Skripsi yang telah memberikan arahan guna menyempurnakan skripsi ini.
5. Kedua Orang Tua yang sangat penulis hormati dan penulis sayangi,

THE HISTORY OF THE

... of the ...

... of the ...

... of the ...

... of the ...

... of the ...

... of the ...

... of the ...



atas do'a, dukungan materi dan dukungan moril selama penulis menyelesaikan studi.

6. Pimpinan beserta staf Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Sruweng yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian.
7. Kakak dan adik-adikku yang sangat penulis cintai dan sayangi (Mas Wawan, Ali, Tati) yang menjadi semangat untuk mencapai kesuksesan.
8. De Nunung yang selalu setia menemani dalam suka dan duka.
9. Teman-teman Manajemen C angkatan 2001 yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, terima kasih atas persahabatan selama ini.
10. Team KKN di Padukuhan Pendeman (Aan, Andy, Bahtiyar, Eka, Ferry, Masran, Nugroho, Zufadly, Yusuf)
11. Teman-teman kost 301 (Aby, Apep, Aweng, Didin, Herman, Romy) dan kontrakan SGPLB C 38 (Ais, Bobby, Hanna, Iyank) terima kasih atas semua bantuannya.
12. Dan semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu-persatu telah ikut membantu dalam pembuatan tugas akhir ini baik langsung maupun tidak langsung.

Akhir kata semoga segala bantuan, bimbingan dan pengarahan yang telah diberikan kepada penulis mendapat imbalan dari Allah SWT. Oleh karena itu kritik dan saran yang bersifat membangun sangat kami harapkan. Semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi kita semua, Amin. Akhirul kalam, wabillah hi

~~... dan semoga Allah SWT menerima semua kebaikan dan pahala yang telah diberikan...~~

atas dasar pertimbangan yang dan dukungan moral sesama penulis  
mengalokasikan sendiri

6. Pimpinan kesatuan staf Angkatan 2 dan UKU Muhammadiyah Swadaya yang  
telah memberikan dukungan kepada penulis untuk melakukan  
penelitian

7. Kelak dan di kemudian hari yang semoga penulis ini dan semoga kelas  
di kelas Al-Falaq yang menjadi sumber yang menjadi kesatuan

8. Do'anya yang semoga penulis ini dalam rangka dan juga

9. Teman-teman Angkatan 2 angkatan 2001 yang telah telah penulis  
sebagai teman penulis ini dan persahabatan selamanya

10. Teman KKN di Kabupaten Lombok Tengah (Aqil, Baitiyah, Iqbal, Rizki,  
Mawati, Nurul Huda, Nurul Huda)

11. Teman-teman angkatan 2011 (Agus, Yvonne, Didi, Herman, Benny) dan  
Korban 2011 (Aqil, Bobby, Hanna, Iqbal) teman-teman yang telah  
semangat dan semangatnya

12. Dan semoga penulis ini sebagai penulis sebagai sesama penulis ini  
mendapatkan dalam penelitian yang akan ini baik langsung maupun tidak  
langsung

Akhirnya, semoga segala bentuk dan dimudahkan dan berkah yang telah  
diberikan Allah kepada penulis ini melalui pimpinan dan Allah SWT. Oleh karena itu  
kami akan sangat berutang budi kepada semua pihak yang telah membantu  
dalam penelitian ini. Semoga Allah SWT. memberikan berkah dan kemudahan dalam  
penelitian ini. Wassalamualaikum Warrahmatullahi Wabarakatuh.

7 Oktober 2006

Hari Selasa

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING .....	iii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	v
HALAMAN PERNYATAAN .....	vi
INTISARI .....	vii
ABSTRAK .....	viii
KATA PENGANTAR .....	ix
DAFTAR ISI .....	xi
DAFTAR TABEL .....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Batasan Masalah .....	4
C. Rumusan Masalah .....	4
D. Tujuan Penelitian .....	5
E. Manfaat Penelitian .....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	6
A. Landasan Teori .....	6
B. Hasil Penelitian Terdahulu .....	26
C. Hipotesis .....	28
D. Model Penelitian .....	29
BAB III METODA PENELITIAN .....	30
A. Obyek / Subyek Penelitian .....	30
B. Teknik Pengambilan Sampel .....	30
C. Jenis Data .....	31
D. Teknik Pengumpulan Data .....	31
E. Teknik Analisis Data .....	31

	F. Uji Kualitas Alat Ukur / Kuesioner .....	35
	G. Analisis Data Dan Uji Hipotesis .....	37
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>41</b>
	A. Gambaran Umum Obyek / Subyek Penelitian .....	41
	B. Uji Kualitas Alat Ukur / Kuesioner .....	58
	C. Hasil Penelitian (Uji Hipotesis) .....	62
	D. Pembahasan (Interpretasi) .....	66
<b>BAB V</b>	<b>SIMPULAN, SARAN DAN KETERBATASAN PENELITIAN ...</b>	<b>69</b>
	A. Simpulan .....	69
	B. Saran .....	70
	C. Keterbatasan Penelitian .....	70

## DAFTAR TABEL

4.1. Klasifikasi Responden Berdasarkan usia .....	52
4.2. Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	53
4.3. Klasifikasi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan .....	53
4.4. Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan .....	54
4.5. Klasifikasi Responden Berdasarkan Berapa Kali Menggunakan Jasa Layanan .....	55
4.6. Klasifikasi Responden Berdasarkan Pendapatan .....	55
4.7. Jawaban Rata-Rata Responden Tentang Citra RS PKU Muhammadiyah Sruweng .....	56
4.8. Jawaban Rata-Rata Responden Tentang Kepuasan RS PKU Muhammadiyah Srweng.....	57
4.9. Jawaban Rata-Rata Responden Tentang Loyalitas RS PKU Muhammadiyah Srweng.....	58
4.10. Totalitas Nilai <i>Pearson Corelation</i> Antara Item Pertanyaan Dengan Variabel Citra .....	59
4.11. Totalitas Nilai <i>Pearson Corelation</i> Antara Item Pertanyaan Dengan Variabel Kepuasan .....	60
4.12. Totalitas Nilai <i>Pearson Corelation</i> Antara Item Pertanyaan Dengan Variabel Loyalitas .....	60
4.13. Rangkuman Uji Reliabilitas .....	61
4.14. Hasil Regresi Variabel Citra Dan kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan .....	62
4.15. Hasil Regresi Variabel Citra Dan kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan .....	63
4.16. Hasil Regresi Variabel Citra Dan kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan .....	64
4.17. Hasil Regresi Variabel Citra Dan kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan .....	65

## DAFTAR GAMBAR

1.1. Model Hubungan Citra Rumah Sakit Dan Kepuasan Pelanggan Dengan Loyalitas Pelanggan .....	29
4.1 Struktur Organisasi RSUD KEMAHMUDIYAH SURABAYA	51