

**ANALISIS PENGARUH CITRA RUMAH SAKIT DAN KEPUASAN  
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA RUMAH SAKIT ISLAM  
BANJARNEGARA**



Oleh

**KUSMIATI  
20020410006**

**FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

**ANALISIS PENGARUH CITRA RUMAH SAKIT DAN KEPUASAN  
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA RUMAH SAKIT ISLAM  
BANJARNEGARA**

**SKRIPSI**

**Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan untuk Memperoleh Gelar Sarjana  
pada Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta**

Oleh  
**KUSMIATI**  
**20020410006**

**FAKULTAS EKONOMI**  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

**SKRIPSI**  
**ANALISIS PENGARUH CITRA RUMAH SAKIT DAN KEPUASAN**  
**TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA RUMAH SAKIT ISLAM**  
**BANJARNEGARA**

Diajukan oleh

**KUSMIATI**

**20020410006**

Telah disetujui oleh :

Pembimbing



**Dra. Siti Dyah Handayani, M.M.**  
**NIK : 143012**

Tanggal : 8 Juni 2006

**SKRIPSI**

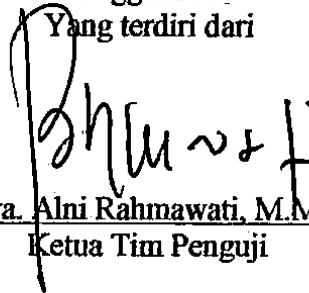
**ANALISIS PENGARUH CITRA RUMAH SAKIT DAN KEPUASAN  
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA RUMAH SAKIT ISLAM  
BANJARNEGARA**

Diajukan oleh

KUSMIATI  
20020410006

Skripsi ini telah Dipertahankan dan Disahkan di depan  
Dewan Penguji Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta  
Tanggal 2006

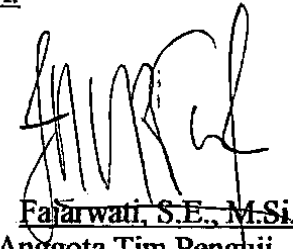
Yang terdiri dari



Dra. Alni Rahmawati, M.M.  
Ketua Tim Penguji



Dra. Siti Dyah Handayani, M.M.  
Anggota Tim Penguji



Fajarwati, S.E., M.Si.  
Anggota Tim Penguji

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

Alhamdulillahirabbil'alamin, Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah S.W.T atas limpahan rahmat, anugrah, hidayah dan karunia tiada terkira sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul **"Analisis Pengaruh Citra Rumah Sakit dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Rumah Sakit Islam Banjarnegara"** dengan baik sekalipun berbagai rintangan menyertainya. Shalawat serta salam semoga selalu tercurah kepada baginda tercinta Nabiullah Muhammad SAW yang telah membimbing kita dengan ajaran pencerahan, serta do'a dan safa'atnya yang kita semua harapkan di akhirat kelak.

Dalam penyusunan skripsi ini ditemui kendala dan kesulitan yang sehingga penulis menyadari masih banyak kekurangan, baik dalam penyajian maupun bentuk disebabkan keterbatasan kemampuan dan pengetahuan yang penulis miliki, akan tetapi berkat petunjuk, dorongan, bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak sehingga pada akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis mengucapkan rasa terima kasih kepada :

1. Bapak DR.Khoirudin Bashori selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
2. Bapak Drs. Misbachul Anwar, S.E., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

3. Ibu Dra. Siti Dyah Handayani, MM selaku Dosen Pembimbing yang telah berkenan meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan bimbingan serta petunjuk kepada penulis dalam penulisan skripsi ini.
4. Ibu Hasnah Rimiyati, S.E., M.Si. selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberi bimbingan dan pengarahan kepada penulis.
5. Pihak Rumah Sakit Islam Banjarnegara yang telah memberikan izin atas penelitian skripsi.
6. Sahabatku tersayang "Lani" yang telah memberikan dorongan dan semangat (terima kasih atas segalanya).
7. Terima kasih kepada sahabat-sahabatku "Sadewo 28c" (Josyita, Winda, Mba iik, Mba yayu, Mitha, Dhella dan Ajeng).
8. Semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini, yang tidak dapat disebut satu persatu.

Semoga amal kebaikan dan segala bimbingan serta bantuan yang telah diberikan kepada penulis mendapat imbalan pahala dari Allah SWT.

Akhirnya, penulis menyadari tidak ada kesempurnaan pada diri manusia, karena kesempurnaan hanya milik Allah dan hanya Allah lah yang penulis harapkan menjadikan karya kecil ini bermanfaat bagi kita semua. Amiin...

والسلام عليكم ورحمة الله وبركاته

Yogyakarta, 8 Juni 2006

Penulis

**KUSMIATI**

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
HALAMAN MOTTO.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	vi
KATA PENGANTAR .....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
<b>BAB I. PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Penelitian .....	1
B. Batasan Masalah.....	4
C. Rumusan Masalah .....	4
D. Tujuan Penelitian .....	5
E. Manfaat Penelitian.....	5
<b>BAB II. TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>6</b>
A. Landasan Teori .....	6
1. Pengertian citra .....	6
2. Pengertian kepuasan.....	10
3. Pengertian loyalitas pelanggan .....	16
B. Hasil Penelitian Terdahulu.....	19
C. Hipotesis.....	20
D. Model Penelitian .....	20
<b>BAB III. METODA PENELITIAN .....</b>	<b>22</b>
A. Obyek dan Subjek Penelitian .....	22
B. Jenis Data .....	22
C. Teknik Pengambilan Sampel .....	22

	D. Teknik Pengumpulan Data.....	23
	E. Definisi Operasional Variabel Penelitian .....	23
	F. Uji Kualitas Instrumen .....	26
	G. Uji Hipotesis dan Analisis Data .....	28
<b>BAB IV.</b>	<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>31</b>
	A. Gambaran Umum Rumah Sakit Islam Banjarnegara .....	31
	B. Analisis Deskriptif.....	39
	C. Uji Kevalidan Data.....	42
	D. Hasil Penelitian (Uji Hipotesis).....	45
	E. Pembahasan (Interpretasi) .....	51
<b>BAB V.</b>	<b>SIMPULAN, SARAN DAN KETERBATASAN PENELITIAN</b>	<b>54</b>
	A. Simpulan .....	54
	B. Saran.....	55
	C. Keterbatasan Penelitian .....	56



## DAFTAR TABEL

<b>TABEL 4.1</b>	<b>: Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....</b>	<b>39</b>
<b>TABEL 4.2</b>	<b>: Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan .....</b>	<b>40</b>
<b>TABEL 4.3</b>	<b>: Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....</b>	<b>41</b>
<b>TABEL 4.4</b>	<b>: Karakteristik Responden Berdasarkan banyaknya menggunakan jasa rawat inap .....</b>	<b>41</b>
<b>TABEL 4.5</b>	<b>: Hasil Uji Validitas Citra.....</b>	<b>42</b>
<b>TABEL 4.6</b>	<b>: Hasil Uji Validitas Kepuasan.....</b>	<b>43</b>
<b>TABEL 4.7</b>	<b>: Hasil Uji Validitas Loyalitas.....</b>	<b>43</b>
<b>TABEL 4.8</b>	<b>: Hasil Uji Reliabilitas.....</b>	<b>44</b>
<b>TABEL 4.9</b>	<b>: Hasil Regresi Variabel Citra dan Kepuasan Terhadap Loyalitas</b>	<b>45</b>
<b>TABEL 4.10</b>	<b>: Hasil F hitung.....</b>	<b>47</b>
<b>TABEL 4.11</b>	<b>: Hasil Koefisien Deteminasi .....</b>	<b>48</b>
<b>TABEL 4.12</b>	<b>: Hasil Regresi Variabel Citra Terhadap Loyalitas .....</b>	<b>49</b>
<b>TABEL 4.13</b>	<b>: Hasil Regresi Variabel Kepuasan Terhadap Loyalitas</b>	<b>50</b>

## DAFTAR GAMBAR

<b>GAMBAR 2.1 : Model Penelitian .....</b>	<b>20</b>
<b>GAMBAR 4.1 : Struktur Organisasi</b>	<b>24</b>