

**PERAN ANTESEDEN KEPERCAYAAN MEREK DAN
DAMPAKNYA TERHADAP LOYALITAS MEREK
(STUDI PADA RUMAH SAKIT ISLAM KENDAL)**

TESIS



Disusun Oleh:
Eron Dowana Patria
2009 102 1017

**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

TESIS

**PERAN ANTESEDEN KEPERCAYAAN MEREK DAN DAMPAKNYA
TERHADAP LOYALITAS MEREK
(STUDI PADA RUMAH SAKIT ISLAM KENDAL)**

Diajukan Oleh:
Eron Dowana Patria
20091021017

Telah Disetujui Oleh:

Pembimbing I



Dr. Siti Dyah Handayani, M.M.

Tanggal 10 September 2011

Pembimbing II



Dra. Hasnah Rimiyati, M.Si.

Tanggal 10 September 2011



HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa tesis ini bukan merupakan hasil plagiat karya orang lain, melainkan karya saya sendiri, dan belum pernah diterbitkan oleh pihak manapun. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan apabila dikemudian hari ada yang mengklaim bahwa karya ini adalah milik orang lain dan dibenarkan secara hukum, maka saya bersedia dituntut berdasarkan hukum yang berlaku di Indonesia.

Yogyakarta, Agustus 2011

Yang membuat pernyataan,



ERON DOWANA PATRIA
2009 102 1017

HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto

Dan seandainya pohon-pohon di bumi menjadi pena dan laut (menjadi tinta), ditambahkan kepadanya tujuh laut (lagi) sesudah (kering)nya, niscaya tidak akan habis-habisnya (dituliskan) kalimat Allah. Sesungguhnya Allah Maha Perkasa lagi Maha Bijaksana.

(QS. Luqman : 27)

Kupersembahkan kepada:

Papa dan Mama tercinta

Istriku tercinta

Adeku tercinta

Almamaterku

KATA PENGANTAR

Puji Sukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan tesis yang berjudul “Peran Anteseden Kepercayaan Merek dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Merek (Studi pada Rumah Sakit Islam Kendal)”.

Tesis ini ini disusun untuk memenuhi sebagian syarat mencapai derajat sarjana S-2 pada Program Pasca Sarjana Magister Manajemen Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Pada penyusunan tesis ini, tidak terlepas dari bantuan segenap pihak yang telah memberikan petunjuk, bimbingan, dorongan dan semangat, untuk itu penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada:

1. Ir. H.M. Dasron Hamid, M.Sc, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta (UMY) yang telah memberikan ijin prodi MMR.
2. Prof. Dr. Heru Kurnianto Tjahjono selaku Ketua Program Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. dr. Arlina Dewi, M.Kes., selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen konsentrasi Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah membantu selama proses pendidikan dan penyusunan tesis.
4. Dr. Siti Dyah Handayani, MM, selaku pembimbing I yang telah memberikan kesempatan dan waktunya untuk membimbing penulis sejak awal hingga terselesainya penulisan tesis ini
5. Dra. Hasnah Rimiati, M.Si., selaku pembimbing II yang telah memberikan kesempatan dan waktunya untuk membimbing penulis sejak awal hingga terselesainya penulisan tesis ini
6. drg. H. Edi Sumarwanto, MM., MH.Kes. selaku pembimbing residensi Rumah Sakit Islam Kendal yang telah memberikan pengarahan dan masukan bagi penulisan tesis ini.

7. Seluruh dosen dan staf Program Pasca Sarjana MMR UMY yang telah memberikan ilmu yang berharga bagi penulis dan membantu dalam menyelesaikan tesis ini.
8. Direktur dan staf Rumah Sakit Islam Kendal yang telah memberikan ijin penelitian bagi penulis dan membantu hingga terselesainya penyusunan tesis ini.

Penulis menyadari bahwa penulisan laporan tesis ini masih jauh dari sempurna dalam mencapai tujuan yang diinginkan, oleh karena itu kritik dan saran yang membangun selalu penulis harapkan.

Akhirnya penulis berharap semoga tesis ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan dunia ilmu pengetahuan.

DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Judul.....	i
Halaman Persetujuan	ii
Halaman Pengesahan.....	iii
Halaman Pernyataan Orisinalitas	iv
Halaman Motto dan Persembahan.....	v
Kata Pengantar	vi
Daftar Isi	viii
Daftar Tabel	x
Daftar Gambar.....	xi
Daftar Lampiran	xii
Intisari	xiii
<i>Abstract</i>	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	8
E. Keaslian Penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	13
A. Telaah Pustaka	13
1. Perilaku Konsumen	13
2. Loyalitas Merek	20
3. Pengaruh Kepercayaan dengan Loyalitas Merek.....	26
4. Meningkatkan Loyalitas	27
B. Kerangka Teori	27
1. Kerangka Konsep Penelitian	28
2. Hipotesis	29
BAB III METODE PENELITIAN.....	33
A. Jenis Penelitian	33
B. Subyek Penelitian.....	33
C. Teknik Pengambilan Sampel	34
D. Proses Pengambilan Sampel.....	34
E. Identifikasi Operasional Variabel Penelitian.....	35
F. Instrumen Penelitian.....	38
G. Uji Validitas Instrumen	40
H. Uji Reliabilitas Instrumen.....	41
I. Analisis Data dan Uji Hipotesis	42

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	44
A. Pelaksanaan Penelitian	44
B. Uji Instrumen	44
C. Analisis Data dan Uji Hipotesis.....	47
D. Pembahasan	53
E. Implikasi Manajerial	63
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	69
A. Kesimpulan.....	69
B. Saran.....	70
C. Keterbatasan Penelitian	71
DAFTAR PUSTAKA.....	72
LAMPIRAN.....	75

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1	Kinerja Rumah Sakit Islam Kendal Tahun 2007-2009..... 2
Tabel 3.1	Skor Jawaban Responden37
Tabel 3.2	Kategorisasi Skor pada Variabel Penelitian.....40
Tabel 3.3	Kategorisasi Skor pada <i>Brand Loyalty</i>40
Tabel 4.1	Hasil Uji Validitas45
Tabel 4.2	Hasil Uji Reliabilitas dengan Koefisien <i>Alpha Cronbach's</i>46
Tabel 4.3	Karakteristik Demografi Responden Penelitian ($n = 100$)47
Tabel 4.4	Kategorisasi Skor pada Variabel <i>Brand Predictability</i>48
Tabel 4.5	Anteseden <i>Trust in a Brand</i> – Hasil Regresi Ganda ($n = 100$)50
Tabel 4.6	Anteseden <i>Brand Loyalty</i> – Hasil Regresi ($n=100$) 52

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Model Perilaku Pembeli Yang Disederhanakan	14
Gambar 2.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepercayaan Merek yang Telah Direvisi Oleh Lau dan Lee (1999).....	24
Gambar 2.3 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepercayaan Merek	25
Gambar 2.4 Kerangka Konsep Penelitian.....	28

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 Data Validitas
- Lampiran 3 Data Identitas Responden
- Lampiran 4 Data Penelitian
- Lampiran 5 Uji Validitas dan Reliabilitas
- Lampiran 6 Deskripsi Variabel Penelitian
- Lampiran 7 Deskripsi Data Penelitian
- Lampiran 8 Analisis Regresi