

**PENGARUH CITRA RUMAH SAKIT TERHADAP PERILAKU
KONSUMEN DALAM MENGGUNAKAN JASA RUMAH
SAKIT PKU MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

*THE INFLUENCE OF HOSPITAL IMAGE ON CONSUMERS'
BEHAVIOR IN USING THE SERVICE OF PKU MUHAMMADIYAH
HOSPITAL OF YOGYAKARTA*

SKRIPSI



Oleh

MUHAMAD YASIN
20060410115

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2012**

**PENGARUH CITRA RUMAH SAKIT TERHADAP PERILAKU
KONSUMEN DALAM MENGGUNAKAN JASA RUMAH
SAKIT PKU MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

SKRIPSI

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



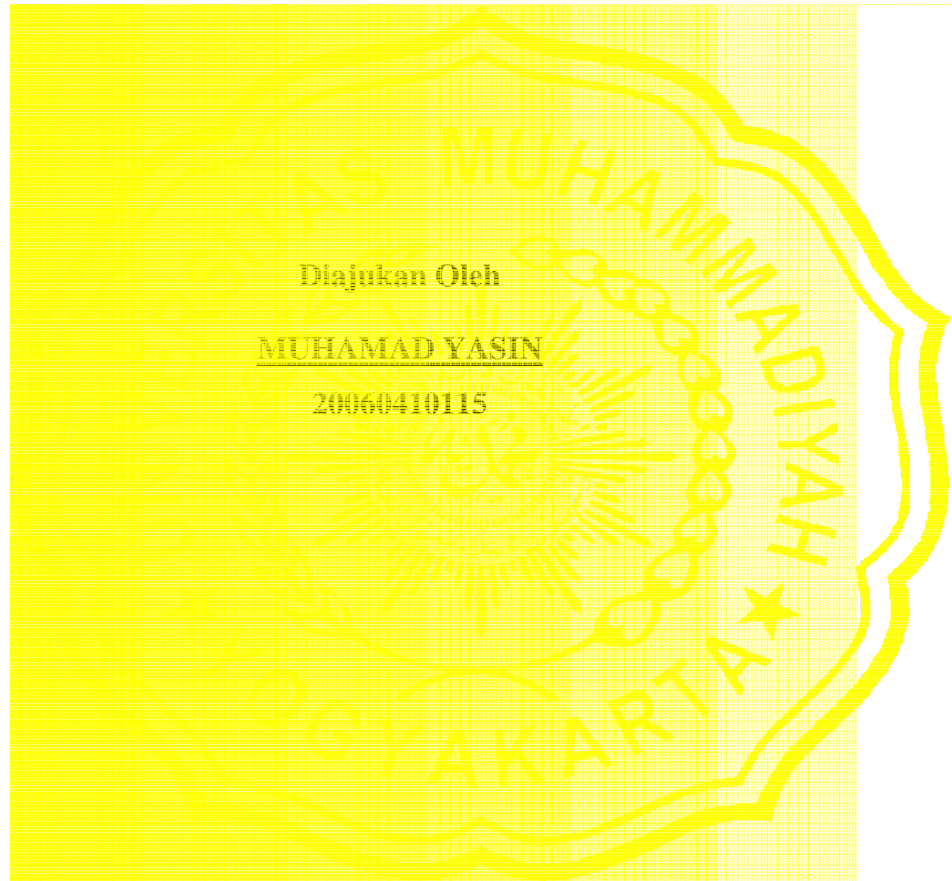
Oleh

MUHAMAD YASIN
20060410115

FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

2012

SKRIPSI
PENGARUH CITRA RUMAH SAKIT TERHADAP PERILAKU
KONSUMEN DALAM MENGGUNAKAN JASA RUMAH
SAKIT PKU MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA



Telah disetujui Dosen Pembimbing

Pembimbing

Fauziah, S.E., M.Si.

NIK: 143 057

Tanggal, 5 April 2012

SKRIPSI
PENGARUH CITRA RUMAH SAKIT TERHADAP PERILAKU
KONSUMEN DALAM MENGGUNAKAN JASA RUMAH
SAKIT PKU MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

Diajukan Oleh

MUHAMAD YASIN
20060410115

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

Tanggal 5 April 2012

Yang terdiri dari

Wihandaru SP, Drs, M.si.
Ketua Tim Penguji

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

Rita Kusumawati, S.E., M.Si.
Anggota Tim Penguji

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Dr. Nano Prawoto, S.E., M.Si.
NIK: 143 016

PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : MUHAMAD YASIN

Nomor Mahasiswa : 20060410115

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul: “Pengaruh Citra Rumah Sakit Terhadap Perilaku Konsumen Dalam Menggunakan Jasa Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta” tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam Daftar Pustaka. Apabila ternyata dalam skripsi ini diketahui terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, maka saya bersedia karya tersebut dibatalkan.

Yogyakarta, 5 April 2012

Muhamad Yasin

MOTTO

**Syukuri apa yang ada hiduplah anugrah tetap jalani hidup ini
melakukan yang terbaik. Tuhan pastikan menunjukkan
kebesaran dan kuasanya bagi hambanya
yang sabar dan tak kenal putus asa
(D'Masiv - Jangan Menyerah)**

**Sesungguhnya sesudah ada kesulitan itu akan datang
kemudahan, maka apabila kamu telah selesai urusanmu
kerjakanlah
dengan sungguh-sungguh yang lainnya dan kepada
Tuhanmu hendaknya kamu limpahkan
segala harapan.
(QS. Al-Insyiroh : 6-8)**

**Miliki keberanian tuk menghadapi duka besar dalam kehidupan,
miliki ketabahan tuk menghadapi duka kecil dalam kehidupan.
Dan ketika dengan penuh upaya kau berhasil menyelesaikan
tugas harianmu. Pergilah tidur dalam kedamaian
(Victor Hugo)**

**“Barang siapa menempuh jalan untuk mencari ilmu, maka Allah
memudahkan jalan baginya menuju surga”
(H.R. Muslim dan Tirmidzi)**

HALAMAN PERSEMBAHAN

Penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak, oleh karena itu dari hati dan pikiranku yang terdalam, aku persembahkan karya ini kepada ;

- **ORANG TUAKU IBU HJ. KHOTIJAH DAN BAPAK H. MAIMUN TERCINTA**, terima kasih atas motivasi, semangat dan doanya selama ini.
- **Mbakyuku HJ. NUR FAIZAH** yang aku sayangi, terima kasih buat doanya, buat **MAS H. SELAMET** terima kasih ya saran-sarannya dan buat **RIZAL**, semoga **RIZAL** menjadi anak yang sholeh, pintar dan berbakti kepada orang tua.
- **KAKAKKU H. SUKRON DAN H. SOLIKUL YANG AKU SAYANGI**, terima kasih **BUAT DOANYA, DAN BUAT RAFFI dan RAFFA SEMOGA MENJADI ANAK YANG SHOLEH, PINTAR DAN BERBAKTI KEPADA ORANG TUA.**
- **NURUS SHOBIKHAH S.P**, yang tercinta, terima kasih motivasi, doa dan bantuannya dalam penyelesaian skripsi ini.
- **Terima kasih buat pihak RS PKU MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA** yang mempermudah saya selama melakukan penelitian.

- Buat mas Tana S.E, terima kasih atas bantuannya dalam penyelesaian skripsi ini.
- Teman-teman di kampungku terima kasih atas dukungannya selama ini.
- Teman-temanku satu angkatanku dan semua yang telah membantu skripsi aku, terima kasih banget bantuannya.

INTISARI

Penelitian ini mempunyai variabel independen yang meliputi citra pengguna, citra fasilitas, citra harga, citra kualitas dan citra lokasi sedangkan variabel dependen yaitu perilaku konsumen. Tujuannya untuk menganalisis pengaruh citra pengguna, citra fasilitas, citra harga, citra kualitas dan citra lokasi terhadap perilaku konsumen. Responden dalam penelitian ini adalah konsumen yang pernah menggunakan Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta dengan jumlah sampel 150 responden. Metode pengambilan sampel yang digunakan *non-probability sampling* yaitu *purposive sampling*.

Dalam penelitian ini analisis regresi linier berganda dengan menggunakan bantuan program SPSS 16.0 *for windows* diperlukan untuk mengetahui pengaruh variabel tersebut diatas. Pengujian nilai-nilai parameter yang dihasilkan akan dilakukan dengan uji t dan uji f, juga dilakukan uji *Adjusted R²* untuk mengidentifikasi seberapa besar pengaruh variabel-variabel independen dapat mempengaruhi variabel dependen dan untuk mengetahui variabel paling dominan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel citra pengguna, citra fasilitas, citra harga, citra kualitas dan citra lokasi secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap perilaku konsumen. Hasil secara parsial citra pengguna dan citra fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap perilaku konsumen sedangkan citra harga, citra kualitas dan citra lokasi berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap perilaku konsumen. Variabel citra pengguna menjadi variabel paling dominan.

Kata kunci : citra pengguna, citra fasilitas, citra harga, citra kualitas, citra lokasi dan perilaku konsumen

ABSTRACT

This research uses independent variables consisting of service user's image, facility image, prices image, quality image, and location image. Meanwhile, the dependent variable is customers' behavior. The objective of the research is to analyze the influence of service use's image, facility image, prices image, quality image, and location image on customers' behavior. The respondents of this research were consumers who have ever used the services of PKU Muhammadiyah Yogyakarta Hospital with as many as 150 respondent. The method of the sampling was non-probability sampling called purposive sampling.

The research was analyzed with double linier regression using SPSS 16.0 for windows program and it aimed at finding out the influence of the above variables. The parameter of the value test was done through t test and f test. In addition, Adjusted R² test was also conducted to identify how big the influence of independent variables on dependent variables and to find out the most dominant variable.

The research result shows that the variables of service user's image, facility image, price image, quality image, and location image simultaneously give positive and significant influence on consumer;s. The partial results of service user's image and facility image give positive and significant influence on consumers. However, quality image and location image give positive influence yet not significant on consumers' behavior. The variable of service user's image becomes the most dominant variable.

Key words: user image, facility image, prices image, quality image, location image, consumers' behaviour.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan petunjuk-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Citra Rumah Sakit Terhadap Perilaku Konsumen Dalam Menggunakan Jasa Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta”.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana pada fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Penulis mengambil topik ini dengan harapan dapat memberikan masukan dan bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan serta dapat memberikan masukan bagi penelitian selanjutnya.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini dapat terselesaikan karena dorongan, bantuan, dan kerjasama dari berbagai pihak. Maka dari itu dengan rasa hormat dan rendah hati, penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Bapak Nano Prawoto, SE., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Ibu Fauziah, SE., M.Si, selaku Dosen Pembimbing, terimakasih banyak Ibu untuk semangatnya selama ini dan terimakasih atas kepercayaannya, bimbingan, waktu, kesabaran dan pengertian dari Ibu, saya jadi semakin mengerti jati diri saya.
3. Para Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ekonomi yang telah mendidik dan banyak membantu saya, terimakasih banyak.
4. Bapak dan Ibu serta kakak-kakakku yang senantiasa memberikan dorongan dan perhatian sehingga penulis dapat menyelesaikan studi terimakasih yang paling terdalam.
5. Semua pihak yang telah memberikan dukungan, bantuan, kemudahan dan semangat dalam proses penyelesaian tugas akhir (skripsi) ini.

Penulis menyadari masih banyak kekurangan dan jauh dari sempurna dalam penulisan skripsi ini, tetapi penulis berharap semoga masih ada manfaat yang bisa diambil dari skripsi ini. Amin.

Yogyakarta, 6 Januari 2012

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
INTISARI	viii
.....	viii
ABSTRACT	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xiv
.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan Penelitian.....	4
D. Manfaat Penelitian.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
A. Landasan Teori.....	6
1. Citra.....	6
2. Perilaku Konsumen	11
B. Hasil Penelitian Terdahulu	14
C. Hipotesis Penelitian.....	16
D. Model Penelitian	23
BAB III METODA PENELITIAN.....	25
A. Obyek Dan Subyek Penelitian	25
B. Jenis Data	25
C. Teknik Pengambilan Sampel.....	25
D. Teknik Pengumpulan Data	27
E. Definisi Operasional Variabel.....	27
F. Uji Kualitas Instrumen	34
G. Analisis Data dan Uji Hipotesis	35
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	38
A. Gambaran Umum Subyek dan Obyek Penelitian	38
B. Uji Kualitas Instrumen	43
C. Hasil Penelitian	46
D. Pembahasan	52

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	58
A. Kesimpulan	58
B. Saran.....	59
C. Keterbatasan	60

DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

4.1 Populasi dan Tingkat Pengembalian Kuesioner.....	39
4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	40
4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	40
4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	41
4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	42
4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan Rata-Rata per Bulan .	43
4.7 Hasil Pengujian Validitas Citra.....	44
4.8 Hasil Pengujian Validitas Perilaku Konsumen	45
4.9 Hasil Pengujian Reliabilitas	46
4.10 Hasil Pengujian Regresi Linier Berganda.....	47

DAFTAR GAMBAR

2.1 Model Penelitian	24
----------------------------	----