

**ANALISIS CITRA RUMAH SAKIT, KEPUASAN DAN
LOYALITAS PELANGGAN - STUDI PADA RUMAH SAKIT
CIREMAI CIREBON**

Skripsi

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



Disusun Oleh:

**SHOFYAN HS
20020410075**

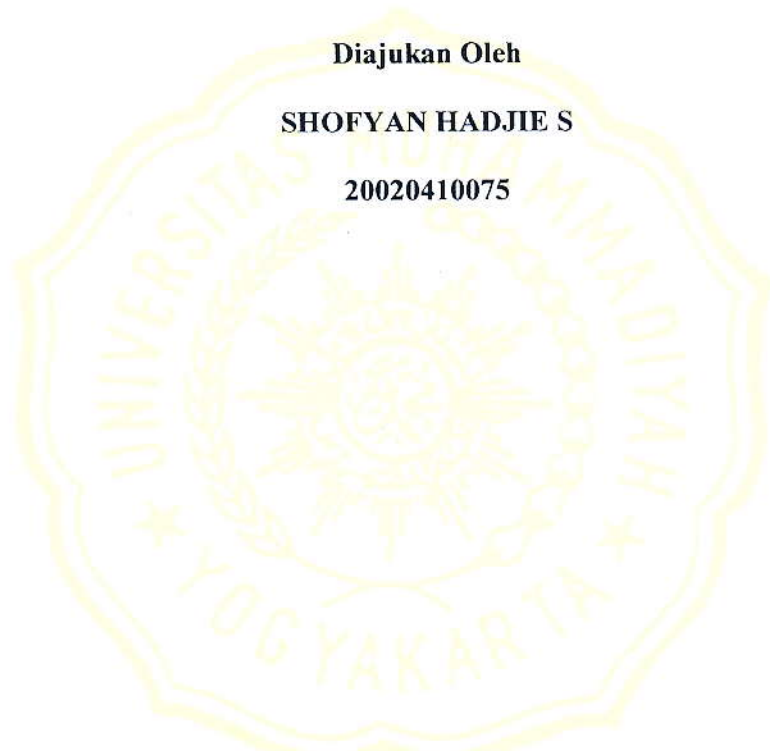
**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2006**

Skripsi
ANALISIS CITRA RUMAH SAKIT, KEPUASAN DAN
LOYALITAS PELANGGAN - STUDI PADA RUMAH SAKIT
CIREMAI CIREBON

Diajukan Oleh


SHOFYAN HADJIE S

20020410075



Telah Disetujui Oleh

Pembimbing


Sutrisno Wibowo. SE, MM
NIK : 143030

Tanggal 02, Agustus 2006

Skripsi
ANALISIS CITRA RUMAH SAKIT, KEPUASAN DAN
LOYALITAS PELANGGAN - STUDI PADA RUMAH SAKIT
CIREMAI CIREBON

Diajukan Oleh

SHOFYAN HADJIE S
20020410075

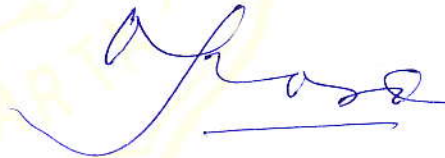
Skripsi ini telah Dipertahankan dan Disahkan di Depan
Dewan Penguji Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
Tanggal 24 Juli 2006
Yang terdiri dari



Hj. Munjiati Munawwarah, S.E., M.Si
Ketua Tim Penguji

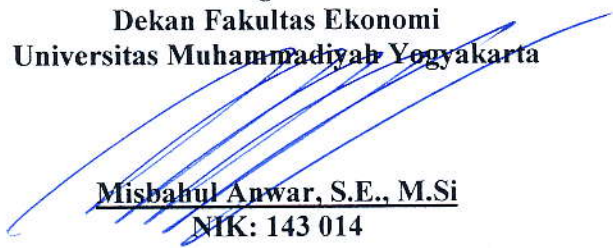


Sutrisno Wibowo, S.E., M.Si
Anggota Tim Penguji



Wihandaru, Drs., M.Si
Anggota Tim Penguji

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Misbahul Anwar, S.E., M.Si
NIK: 143 014

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak ada karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Yogyakarta, 20 Juni, 2006

Shofyan HS

Motto dan Persembahan

- Beriman Sempurna
 - Berilmu Luas
 - Beramal Sejati

Karya ini
kupersembahkan
kepada:

Semua orang
yang
aku sayangi
dan
aku cintai

Fian Adjie

INTISARI

Loyalitas telah menjadi isu menarik dalam dunia pemasaran, penelitian ini menganalisis citra rumah sakit Ciremai, kepuasan dan loyalitas pelanggan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh antara citra rumah sakit, kepuasan dan loyalitas pelanggan.

Sampel dalam penelitian ini adalah 91 responden. Pengumpulan sampel menggunakan *convenience sampling*. Pengujian dilakukan dengan analisis regresi berganda.

Penelitian yang dilakukan pada citra rumah sakit dan kepuasan terhadap loyalitas pelanggan menunjukkan pengaruh yang positif. Penelitian ini mendukung teori sebelumnya bahwa citra dan kepuasan merupakan dua prediktor penting bagi loyalitas pelanggan.

Kata kunci: citra, kepuasan, loyalitas pelanggan.

ABSTRACT

Loyalties have come to issue draw in the world of marketing, this research analyze Ciremai hospital image, customer loyalties and satisfaction. Intention of this research is to analyze influence among hospital image, customer loyalties and satisfaction.

Sample in this research is 91 responders. Examination done with doubled regression analysis. Gathering of sample used sampling convenience.

Researches at hospital image and satisfaction to customer loyalty show influence which are positive. This research support previous theory that satisfaction and image represent two predictors of is necessary for customer loyalties

Keyword: *image, satisfaction, customer loyalty.*

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah wasyukrulillah, puji syukur penulis haturkan kehadiran sang Khaliq Allah SWT *Malikinnas, Ilaahinnas* yang telah menciptakan manusia menjadi makhluk yang paling sempurna dengan akal fikiran, atas itulah penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “Analisis Citra Rumah Sakit Ciremai, Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan” dengan baik, walaupun harus penulis akui bahwa dalam penelitian ini, banyak aral dan halangan yang harus peneliti hadapi.

Shalawat serta salam penulis persembahkan buat pemimpin ummat sedunia baginda Rasulillah Muhammad SAW, yang telah menuntun ummat manusia menuju dunia yang penuh arti.

Banyak aral dan rintangan yang harus penulis hadapi dalam penyelesaian skripsi ini, oleh sebab itu penulis sadari masih banyak kekurangan, baik dalam penyajian, maupun bentuk yang disebabkan keterbatasan kemampuan dan pengetahuan yang penulis ketahui. Berkat dorongan dan arahan dari beberapa pihak, akhirnya penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Untuk itu semua, dalam kesempatan ini penuli mau mengucapkan rasa terima kasih yang dalam kepada:

1. Ayahanda dan Ibunda tercinta serta keluarga yang selalu memberikan dorongan yang kuat baik moril maupun materil.
2. Bapak Dr. Khoiruddin Bashori selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

3. Bapak Drs. Misbahul Anwar, S.E., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
4. Bapak Sutrisno Wibowo, S.E.MM. i yang telah berkenan meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan bimbingan dan pengarahan dalam penyelesaian skripsi ini.
5. Seluruh Dosen Jurusan Manajemen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan ilmu yang nafi'
6. Fitrotunnisa yang selalu memberikan dorongan secara batin kepada penulis agar bisa menyelesaikan skripsi.
7. Teman-teman semuanya yang telah membantu dalam pembuatan skripsi ini.

Semoga amal kebaikan dan segala bimbingan serta bantuan yang diberikan kepada penulis dibalas oleh pahala yang Allah berikan *Jazakumullahu khoirol jazaa.*

Akhirnya penulis menyadari tidak ada kesempurnaan yang dimiliki oleh makhluk. Kesempurnaan hanyalah milik Allah. Semoga karya ini bermanfaat bagi kita semua.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Batasan Penelitian	3
C. Rumusan Masalah	4
D. Tujuan Penelitian	4
E. Manfaat Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Landasan Teori	
1. Pemasaran dan Manajemen Pemasaran.....	6
2. Citra	10
3. Perilaku Konsumen	13
4. Kepuasan	14
5. Loyalitas	16
B. Hasil Penelitian Terdahulu	20
C. Hipotesis	21

	D. Model Penelitian	21
BAB III	METODE PENELITIAN	
	A. Objek / Subjek Penelitian	22
	B. Jenis Data	22
	C. Teknik Pengambilan Sampel.....	22
	D. Teknik Pengumpulan Data	23
	E. Definisi Operasional Variabel	23
	F. Uji Kualitas Data	27
	G. Uji Hipotesis dan Analisis Data	28
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
	A. Gambaran Umum Perusahaan	32
	B. Uji Instrumen Penelitian	40
	C. Hasil Penelitian	44
	D. Pembahasan	51
BAB V	SIMPULAN, SARAN DAN KETERBATASAN PENELITIAN	
	A. Kesimpulan	53
	B. Saran	54
	C. Keterbatasan Penelitian	54

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

TABEL 4.1	Ruang Rawat Inap dan Jumlah Tempat Tidur	37
TABEL 4.2	Hasil Pengujian Validitas Citra	40
TABEL 4.3	Hasil Pengujian Validitas Kepuasan	41
TABEL 4.4	Hasil Pengujian Validitas Loyalitas	41
TABEL 4.5	Hasil Uji Reliabilitas	42
TABEL 4.6	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	44
TABEL 4.7	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	45
TABEL 4.8	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	46
TABEL 4.9	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan perBulan	46
TABEL 4.10	Karakteristik Responden Berdasarkan Penggunaan Ulang	47
TABEL 4.11	Hasil Regresi Variabel Citra dan Kepuasan Terhadap Loyalitas..	48
TABEL 4.12	Hasil F Hitung	50
TABEL 4.13	Koefesien Determinasi	50

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 2.1	Elemen-Elemen dalam Komunikasi	9
GAMBAR 2.2	Model Penelitian	21
GAMBAR 4.1	Struktur Organisasi	39