

**ANALISIS PENGARUH CITRA DAN KEPUASAN TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN PADA RUMAH SAKIT UMUM
DAERAH WATES DI KABUPATEN KULON PROGO**

SKRIPSI

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



Oleh
KURNIAWAN AGUNG NUGRAHA
20010410166

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2008**

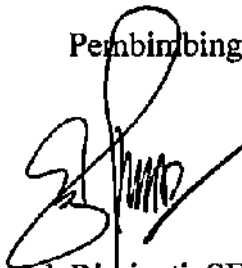
SKRIPSI
ANALISIS PENGARUH CITRA DAN KEPUASAN TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN PADA RUMAH SAKIT UMUM
DAERAH WATES DI KABUPATEN KULON PROGO

Diajukan Oleh

KURNIAWAN AGUNG NUGRAHA
20010410166

Telahi disetujui oleh:

Pembimbing



Handwritten text: *Handwritten text, possibly a name or title, partially obscured by the signature.*


Tanggal: *18 Dec '17*

SKRIPSI
ANALISIS PENGARUH CITRA DAN KEPUASAN TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN PADA RUMAH SAKIT UMUM
DAERAH WATES DI KABUPATEN KULON PROGO

Diajukan Oleh

KURNIAWAN AGUNG NUGRAHA
20010410166

Skripsi ini telah Dipertahankan dan Disahkan di depan
Dewan Penguji Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
Tanggal 28 Januari 2008,
Yang terdiri dari:


Hasnah Riniyati, SE., M.Si
Ketua Tim Penguji


Ika Nurul Qamari, SE., M.Si
Anggota Tim Penguji


Tri Maryati, SE., M.M.
Anggota Tim Penguji

Kupersembahkan
 Kepada :
 Allah SWT
 Kedua Orang Tuaku Tercinta
 Adik-adikku Tersayang
 Seluruh Keluarga
 Seseorang yang Terkasih
 Serta Almamaterku

(Agung)

“Kesuksesan lahir bukan karena keberuntungan, namun karena hasil dari sebuah proses usaha dan doa”

(Q.S. Al-Tin : 5)

“Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan-kemudahan”

(Q.S. Al-Baqarah : 15)

“Jadikanlah sabar dan sholat sebagai penolongmu. Dan sesungguhnya yang demikian itu sungguh berat, kecuali bagi orang-orang yang khusyu”

(Q.S. Al-Isra : 24)

“Rendahkanlah dirimu dihadapan kedua orang tuamu dengan penuh kasih sayang dan ucapkanlah : ‘Wahai Tuhanku kasihililah kedua orang tuaku sebagaimana mereka telah mengasihiku waktu kecil.”

MOTTO

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 terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam ~~Kutipan ini dan disebutkan dalam daftar pustaka~~

KATA PENGANTAR

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

Segala puja dan puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang tiada 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. Ibu Hasnah Rimiati SE. M.Si, 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. Kedua Orang Tua yang sangat penulis hormati dan penulis sayangi, Bapak Drs. Sugeng dan Ibu Esti Rahayu. Terima kasih sebesar-besarnya

.....

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
INTISARI	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Batasan Masalah	4
C. Rumusan Masalah	4
D. Tujuan Penelitian	4
E. Manfaat Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
A. Landasan Teori	6
1. Perilaku Konsumen	6
2. Kepuasan Pelanggan	9

4. Loyalitas Pelanggan	17
B. Hasil Penelitian Terdahulu	27
C. Hipotesis	29
D. Model Penelitian	29
BAB III METODA PENELITIAN	31
A. Obyek/Subyek Penelitian	31
B. Teknik Pengambilan Sampel	31
C. Jenis Data	32
D. Teknik Pengumpulan Data	32
E. Definisi Operasional Variabel Penelitian	32
1. Variabel Dependen	33
2. Variabel Independen	33
F. Uji Kualitas Alat Ukur/Kuesioner	36
1. Uji Validitas	36
2. Uji Reliabilitas	37
G. Analisis Data dan Uji Hipotesis	37
1. Analisis Deskriptif	37
2. Regresi Berganda	38
3. Uji Hipotesis	39
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	42
A. Gambaran Umum Obyek Penelitian	42
1. Sejarah Rumah Sakit Umum Daerah Wates	42
2.	44

3. Visi, Misi dan Slogan	44
4. Kelembagaan	45
5. Tugas Pokok dan Fungsi	46
6. Sumber Dana	46
7. Sarana dan Prasarana	47
8. Jenis Pelayanan	47
B. Analisis Deskriptif	49
1. Deskripsi Hasil Penelitian	49
2. Profil Responden	50
C. Uji Kevalidan Instrumen	50
1. Uji Validitas	50
2. Uji Reliabilitas	51
D. Pengujian Hipotesis (Analisis Data)	52
1. Pengujian Hipotesis Pertama (H1)	53
2. Pengujian Hipotesis Kedua dan Ketiga (H2 dan H3)	54
3. Analisis Koefisien Determinasi	54
E. Pembahasan	55
BAB V KESIMPULAN, KETERBATASAN DAN SARAN	57
A. Kesimpulan	57
B. Keterbatasan Penelitian	57
C. Saran	57

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1. Profil Responden	49
Tabel 4.2. Hasil Uji Validitas	51
Tabel 4.3. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Penelitian	52
Tabel 4.4. Ringkasan Hasil Pengujian Regresi Pengaruh Citra dan Kepuasan Persepsi dan Loyalitas Pelanggan	57

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Model Hubungan Citra Rumah Sakit dan Kepuasan Pelanggan

Model Hubungan Pelanggan

30