



PENGARUH CITRA RUMAH SAKIT, DAN KEPUASAN PASIEN

TERHADAP LOYALITAS PASIEN

(Studi Pada Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Sleman)

SKRIPSI

Diajukan Guna Memenuhi persyaratan untuk memperoleh gelar
Sarjana pada Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen
Universitas Muhammadiyah
Yogyakarta

Oleh

ANWAR HARTONO

20000410283

**FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI MANAJEMEN PERUSAHAAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

2008

PENGARUH CITRA RUMAH SAKIT, DAN KEPUASAN PASIEN

TERHADAP LOYALITAS PASIEN

(Studi Pada Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Sleman)



Dosen Pembimbing

A handwritten signature in cursive script, appearing to read "Susanto".

Drs. Susanto, MS

Tanggal: 5-8-2018

SKRIPSI
PENGARUH CITRA RUMAH SAKIT, DAN KEPUASAN
PASIEH TERHADAP LOYALITAS PASIEH
(Studi Pada Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Sleman)

Diajukan oleh

ANWAR HARTONO

20000410283

Skrripsi ini telah Dipertahankan dan Disahkan di depan
Dewan Penguji Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
Tanggal 16 Juli 2008
Yang terdiri dari

Susanto
Drs. Susanto, MS
Ketua Tim Penguji

Fajarwati
Fajarwati SE, M.Si
Anggota Tim Penguji

Heru Kurnianto Tjahjono
Heru Kurnianto Tjahjono, SE., MM
Anggota Tim Penguji

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Misbahul Anwar
Misbahul Anwar, SE, M.Si
NIK : 143014

PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Anwar Hartono

Nomor Mahasiswa : 20000410283

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul : “Pengaruh Citra Rumah Sakit, dan Kepuasan Pasien Terhadap Loyalitas Pasien (Studi Pada Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Sleman)” 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, 5-8-2008



Anwar Hartono

MOTTO

- *Nikmatilah kehidupan duniamu seakan akan engkau hidup selamanya dan perbanyaklah ibadahmu seolah-olah engkau akan menghadap-Nya.*

(QS. Yunus : 100)

- *Barang siapa yang memberi kemudahan kepada orang yang sedang kesulitan, maka Allah akan memudahkannya di dunia dan di akhirat.*

(H.R. Ibnu Majah dan Abi Hurairah)

- *Ilmu adalah lebih utama dari pada harta. Ilmu menjagamu, sedangkan kamu harus menjaga hartamu. Harta akan berkurang bila kau nafkahkan, sedangkan ilmu bertambah subur bila kau nafkahkan, demikian pula budi yang ditimbulkan melalui harta akan hilang dengan hilangnya harta.*

(Ali Bin, Abi Tholib)

Skripsi ini Kupersentahkan Kepada :
Bapak-Ibu, Kakek-Nenek, Papa-Mama
Istri ku tercinta Ningrum
Anak-anakku Mezzaluna dan Alaya
Adik-adikku Erna, Risna dan Dimas
Temari-teman Sepertuangan
Almanaterku

INTISARI

Proses globalisasi telah memicu terjadinya perubahan di segala bidang termasuk bidang kesehatan khususnya rumah sakit. Meningkatnya taraf hidup masyarakat meningkatkan harapan mereka akan layanan kesehatan. Meningkatnya harapan masyarakat akan layanan kesehatan yang berkualitas ini menuntut manajemen rumah sakit untuk mereorientasi konsep pelayanannya pada pelayanan yang berorientasi pada kepuasan pelanggan, sehingga akan membentuk citra rumah sakit, yang pada akhirnya akan membawa pelanggan menjadi loyal.

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang ada, penelitian ini bertujuan mengidentifikasi pengaruh citra rumah sakit terhadap loyalitas pasien. Mengidentifikasi pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pasien. Mengidentifikasi pengaruh citra rumah sakit dan kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien.

Populasi penelitian yang dimaksud dalam penelitian ini adalah pelanggan yang pernah atau sedang menggunakan jasa rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Sleman. Sampel dalam penelitian ini adalah sebagian pelanggan yang pernah atau sedang menggunakan jasa rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Sleman. Pengambilan sampel ini dengan metode *convenience sampling*. Dengan metode ini dipilih responden yang memang bersedia meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner. Metode analisis dengan metode kualitatif dan kuantitatif, dengan alat analisis regresi linier berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Citra secara parsial berpengaruh signifikan dan positif terhadap loyalitas konsumen. Hal ditunjukkan dengan nilai probabilitas sebesar 0,027 lebih kecil dari taraf signifikansi 0,05. Kepuasan konsumen secara parsial berpengaruh signifikan dan positif terhadap loyalitas konsumen. Hal ditunjukkan dengan nilai probabilitas sebesar 0,000 lebih kecil dari taraf signifikansi 0,05. Terbukti citra dan kepuasan konsumen secara serentak mempunyai pengaruh yang signifikan dan positif terhadap loyalitas konsumen. Hal ini dengan nilai probabilitas atau signifikan F hitung sebesar 0,0000 lebih kecil dari tingkat signifikan 5% ($p < 0,05$).

INTISARI

Proses globalisasi telah memicu terjadinya perubahan di segala bidang termasuk bidang kesehatan khususnya rumah sakit. Meninggalkannya masyarakat menimbulkan harapan mereka akan layanan kesehatan. Meninggalkannya harapan masyarakat akan layanan kesehatan yang berkualitas ini menuntut manajemen rumah sakit untuk mengorientasi konsep belayannya pada pelayanan yang berorientasi pada kepuasan pelanggan, sehingga akan memperoleh citra rumah sakit, yang pada akhirnya akan membawa pelanggan menjadi loyal.

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang ada, penelitian ini bertujuan mengidentifikasi pengaruh citra rumah sakit terhadap loyalitas pasien. Mengidentifikasi pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pasien. Mengidentifikasi pengaruh citra rumah sakit dan kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien.

Populasi penelitian yang dimaksud dalam penelitian ini adalah pelanggan yang pernah atau sedang menggunakan jasa rawat inap Rumah Sakit Utama Daerah Kabupaten Sleman. Sampel dalam penelitian ini adalah sebagian pelanggan yang pernah atau sedang menggunakan jasa rawat inap Rumah Sakit Utama Daerah Kabupaten Sleman. Pengambilan sampel ini dengan metode convenience sampling. Dengan metode ini dipilih responden yang memang bersedia meluangkan waktunya untuk mengisi kuisioner. Metode analisis dengan metode kuantitatif dan kuantitatif dengan alat analisis regresi linier berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Citra secara parsial berpengaruh signifikan dan positif terhadap loyalitas konsumen. Hal ditunjukkan dengan nilai probabilitas sebesar 0,027 lebih kecil dari taraf signifikansi 0,05. Kepuasan konsumen secara parsial berpengaruh signifikan dan positif terhadap loyalitas konsumen. Hal ditunjukkan dengan nilai probabilitas sebesar 0,000 lebih kecil dari taraf signifikansi 0,05. Terbukti citra dan kepuasan konsumen secara serentak mempunyai pengaruh yang signifikan dan positif terhadap loyalitas konsumen. Hal ini dengan nilai probabilitas atau signifikansi F hitung sebesar 0,000 lebih kecil dari tingkat signifikansi 2% ($p < 0,02$).

ABSTRACT

Globalization process has triggered the happening of change in all areas is including health area especially hospital. The increasing of public life level increases hope them health service would. The increasing of health service public hope would that is with quality this claims management of reorientation hospital of its the service concept to at service orienting at customer satisfaction, so that will form hospital image, which in the end will bring customer to become loyal.

Based on reasoning and the problem formula, this research aim to identify hospital image influence to customer loyalty. Identifies customer satisfaction influence to customer loyalty. Identifies hospital image influence and customer satisfaction to customer loyalty.

Population of Research intended in this research is customer which or is using service to take care of lodging Sub-Province Area Public Hospital Sleman. Sample in this research is some of customer which or is using service to take care of lodging Sub-Province Area Public Hospital Sleman. This sampling with method convenience sampling. With this method selected responder of course readies spares the time to fill questionnaire. Analytical method with qualitative method and quantitative, by means of ... doubled linear regression analysis.

Result of research indicates that Citra partially had an effect on significant and positive to consumer loyalty. This thing is shown with probability value 0,027 smaller than level significance 0,05. Satisfaction of consumer partially had an effect on significant and positive to consumer loyalty. This thing is shown with probability value 0,000 smaller than level significance 0,05, Proven image and satisfaction of consumer at a timely has influence significant and positive to consumer loyalty. This thing with probability value or significant F calculate 0,0000 smaller than level of significant 5% ($p < 0,05$).

Keyword: Hospital Image, Customer satisfaction, Loyalties customer

ABSTRACT

Globalization process has triggered the happening of change in all areas including health care especially hospital. The increasing of public life level increases hope from health service would. The increasing of health service public hope would that is with duty this clinic management of recreation hospital of its the service concept to all service orienting at customer satisfaction, so that will form hospital image, which in the end will bring customer to become loyal.

Based on reasoning and the problem formula, this research aim to identify hospital image influence to customer loyalty, identifies customer satisfaction influence to customer loyalty, identifies hospital image influence and customer satisfaction to customer loyalty.

Population of Research intended in this research is customer which or is using service to take care of lodging Sub-Province Area Public Hospital Sleman. Sample in this research is some of customer which or is using service to take care of lodging Sub-Province Area Public Hospital Sleman. This sampling with method convenience sampling. With this method selected responder of course reads spaces the time to fill questionnaire. Analytical method with qualitative method and quantitative, by means of ... doubled linear regression analysis.

Result of research indicates that Cetera partially had an effect on significant and positive to consumer loyalty. This thing is shown with probability value 0,027 smaller than level significance 0,05. Satisfaction of consumer partially had an effect on significant and positive to consumer loyalty. This thing is shown with probability value 0,000 smaller than level significance 0,05. Proven image and satisfaction of consumer at a timely has influence significant and positive to consumer loyalty. This thing with probability value or significant F calculate 0,000 smaller than level of significant 2% ($p < 0,02$).

Keyword: Hospital image, Customer satisfaction, Loyalties customer

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamualaikum Wr. Wb

Segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“PENGARUH CITRA RUMAH SAKIT, DAN KEPUASAN PASIEN TERHADAP LOYALITAS PASIEN (Studi Pada Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Sleman)”**

Skripsi ini disusun untuk memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Penyelesaian skripsi ini tidak lepas dari bimbingan dan dukungan berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Misbahul Anwar , SE, M.Si, Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Bapak Drs. Susanto, MS, Dosen Pembimbing skripsi yang telah bijaksana memberikan masukan dan bimbingan selama proses penyelesaian karya tulis ini.

3. Pihak Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Sleman yang telah memberikan ijin dan membantu dalam pengambilan data.
4. Keluargaku "Bapak-Ibu, Kakek-Nenek, Papa-Mama, Istri ku Ningrum, Anak-anak ku (Mezzaluna dan Ataya), Adik-adik (Erna, Risna dan Dhimas) terima kasih atas do'a, dorongan dan dukungannya".
5. Temen-temen (Kohin, Dedi, Arman, dst) "say no to drugs".
6. Teman-teman senasip seperjuangan Komunitas Manajemen D 2000 yang tak dapat saya sebutkan satu-persatu, "never say give up".
7. Mr. Wijo yang telah membantu dengan rentalnya.
8. Semua pihak yang membantu, memberikan dukungan, do'a dan semangat dalam penyelesaian tugas ini.

Dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, maka kritik dan saran diperlukan untuk pengembangan penelitian selanjutnya dengan topik ini.

Wassalamualaikum Wa'alaik

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN.....	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
INTISARI	vii
ABSTRACT.....	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan Penelitian	3
D. Manfaat Penelitian	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Landasan Teori	5

B. Penelitian Terdahulu	22
C. Hipotesis	23
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Subyek Penelitian.....	24
B. Teknik Pengambilan Sampel	24
C. Jenis Data	24
D. Teknik Pengumpulan Data	25
E. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel Penelitian	25
F. Uji Kualitas Data.....	26
G. Uji Hipotesis dan Analisis Data	28
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum Obyek Penelitian	32
B. Uji Kualitas Data	37
C. Hasil Penelitian (Uji Hipotesis)	40
D. Pembahasan	43
BAB V SIMPULAN, SARAN DAN KETERBATASAN PENELITIAN	
A. Simpulan	46
B. Saran.....	46
C. Keterbatasan Penelitian	47

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.1. Karakteristik Responden.....	37
Tabel 4.2. Ringkasan Uji Validitas Citra.....	38
Tabel 4.3. Ringkasan Uji Validitas Kepuasan.....	38
Tabel 4.4. Ringkasan Uji Validitas Loyalitas.....	39
Tabel 4.5. Ringkasan Uji Reliabilitas Citra, Kepuasan dan Loyalitas.....	40
Tabel 4.6. Hasil Model Summary.....	41
Tabel 4.7. Hasil Ouput Anova.....	41
.....	41

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Model Perilaku Pembelian.....	8
Gambar 4.1 Struktur Organisasi PSTID Kabupaten Sleman	24