


SKRIPSI

**ANALISIS PENGARUH CITRA RUMAH SAKIT DAN KEPUASAN
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA RUMAH SAKIT
PKU MUHAMMADIYAH TEMANGGUNG**




Sutrisno Wibowo, SE, MM
NIK : 143 030

SKRIPSI

**ANALISIS PENGARUH CITRA RUMAH SAKIT DAN KEPUASAN
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA RUMAH SAKIT
PKU MUHAMMADIYAH TEMANGGUNG**

Diajukan oleh

HENDY HERMAWAN

20020410073

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

Tanggal, 28 April 2007

Yang terdiri dari:

Hj. Munjiati Munawaroh, SE, M.Si

Ketua Tim Penguji


Sutrisno Wibowo, SE, MM

Anggota Tim Penguji


Fauziah, SE, M.Si

Anggota Tim Penguji

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di perguruan tinggi, dan sepanjang sepengetahuan 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

HALAMAN MOTTO

*"Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu pasti ada kemudahan, dan sesudah
kesulitan pasti ada kemudahan " (QS. Al-Insyirah 5-6)*

*"Kesempatan datangnya seperti awan berlalu, oleh karena itu pergunakanlah selagi ia
tampak dihadapanmu" (Ali Bin Abi Thalib)*

*Beljarlah ilmu
Karena sesungguhnya
Belajarnya karena Allah itu adalah taqwa
Menuntutnya adalah ibadah
Mempelajarinya tasbih
Membahasnya itu jihad
Mengajarkannya pada orang yang belum mengetahuinya adalah sedekah
Memberikannya kepada keluarga itu adalah pendekatan diri pada Allah
(Mu'ady Bin Jabal)*

*Ilmu itu adalah
Penghibur di kala sendirian
Teman di kala sepi, penunjuk pada agama
Pembuat sabar di kala suka dan duka
Materi di kalangan teman-teman
Kerabat kala dihadapan oranglain
Dan sebagai menara jalan ke syurga
(Mu'ady Bin Jabal)*

*Aku minta diberikan kebahagiaan agar aku bahagia
Namun Ia memberiku kekurangan agar aku bijaksana
Aku minta diberikan segala sesuatu agar aku menikmati kehidupan
Namun Ia memberiku kehidupan agar aku menikmati segala sesuatu
Apa yang aku minta tidak selalu aku dapatkan
Tapi aku tahu doaku selalu terjawab*

*Barang siapa yang mencari jalan kearah ilmu pengetahuan (keislaman)
Maka Allah akan memberikan baginya jalan menuju surga
(Al-Hadist)*

Kupersembahkan karya tulis ini untuk yang dekat dihati :

- ❖ *Ayah (Alm) dan Ibu tersayang, terimakasih atas kasih sayangnya selama ini.*
- ❖ *Kakak dan adikku tercinta, kalian adalah saudara-saudara terbaikku.*
- ❖ *Keluargaku seluruhnya, terimakasih atas dukungan yang telah diberikan padaku.*
- ❖ *Almamaterku, forever yang terbaik dan terdepan.*

Handy Thanks to:

- ❖ *Allah SWT dan Junjungan-Nya, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahnya kepada penulis hingga skripsi ini dapat selesai dengan lancar dan baik. Do'a dan sujudku akan selalu kulimpahkan kepada-Mu untuk mendapatkan Ridho dan Petunjuk-Mu dalam menempuh jalan hidupku untuk menggapai cita-cita dan mimpi-mimpiku selanjutnya, karena hanya kepada-Mu aku bersujud dan berserah diri dan Hanya kepada-Mu aku memohon.*
- ❖ *Kedua orang tuaku, Ayah (Alm) dan Bunda yang paling aku sayangi dan aku cintai, terimakasih atas semua yang telah engkau berikan (Doa, kasih sayang, dukungan, perhatian, & yang paling penting keucuran dananya), makasih dah sabar menghadapi kenakalan2 anakmu ini.*
- ❖ *Kakak dan adikku tercinta, thanks for your support.. cepet dapat dede' yo kak... buat Adikku (Desi) yang rajin belajar jangan nakal kasih Mama tuch...*
- ❖ *Special thanks to Isti, makasih ya dah mo nertuin perasaanaku, karena dengan itu ak jd tau arti hidup ini... Thanks for everything, kuliah yg rajin ya? Skripsi tuch cepet dikerjakan jgn males? biar cepet nyusul... Hehehe.*
- ❖ *Keluarga Besaraku, makasih atas dukungannya selama ini. Buat om Sigit..Om akhirnya Gw selesai kuliahnya..jangan lupa kerjanya lho Om..He, thanks buat nasihat-nasihatnya selama ini..*
- ❖ *Mz Fathur, makasih buat semuanya mas... tanpa mz fathur ga tau kpn ak wisuda, kapan nikah nich...? Jangan lupa undangannya lho...*
- ❖ *Mantan Anak2 Kost : Wang SE, Akhirnya bisa Wisuda bareng Brw..oh ya kecilin tuch badan..hehehe, cepetan jd polisi Mira dah nunggu tuch..(korupsi tuch diilangin) thanks yo Brw... Anwar anas, SE, Ojo dolan wae Dab, cepet kerjo terus nikah..haha, Eko (Si Mat), SE, Mat-mat mbok yang serius to mat...? Kasihan tuch orangnya..Oh ya ktnya mo nglamar jd sopir pribadi...hehehe, Idos SIP, Nyante aja Doz... ojo digawe stress..dah megang Jeepi Wilis kok dilepas...hehe, Yogo SIP, Serius nyari kerja donk jgn maen terus...dah ditunggu orang temanggung lho...?, Anto, SE, inget umur Tok...Nglamar kerja susah yo Nglamar Sita wae...hehehe, Fendi (Gepeng), SE, Peng-peng dah jadi lurah po...kok g pernah kelihatan lg...? ditunggu Upih lho?...hehe, Beny, SE, kerja Ben...jgn Foya-foya terus..umur tuch dah g muda lg lho, Rendra, kuliah yg bener Ndra...maen tuch kurangin...*

- ❖ *Konco2 kenthel, Munir, belajar Nir pendadaran kuwi susah..hehe, oh ya tidah tak bertulang Dab, Aconk, SE, anak orang jgn buat mainan Jack...kasihan, pilih salah satu buat diseriusin.... Doc (Doni), jgn bermain dgn api Jack...bahaya, bias kebakar ndiri lho..? maju tuch skripsi..keburu g ad temen lho... Darofik (Mbak Dar)..mbak-mbak..gede, duwur kok ngantukan..he, sinau Dab..ept lulus terus balik Tuban ojo Rembang..ha, Infan, Heri ma Nugroho....koncoke cah jogja..piye bisnise lele, sapi, lobster...lancer wae lho..?jgn maen PS terus dah tua tuch umur..hehehe, Widho, kuliak yg bener..skripsi tuch diurus,jgn mikir yg dMakasar terus..pasti balik kok..? tidur malem tuch dikurangin...Anak2 Tower (Tina, Jutek, Iya', Trimbil), cepet kerjain tuch skripsi jgn males2...*
- ❖ *Temen2 dirumah, Penthol, kasan, Bayu, Dadank, Anas, Noer, Nanang, Pade nyadar dunk...*
- ❖ *Semua temen2ku yang g disebut satu2, Sori yo Dab...pokoke, THANKS FOR ALL!!!!*
- ❖ *Mas kamto & Pak Kloy, makasih tempatnya buat anak2 corhat and kumpul2 malem hari...sori ganggu malem2.*

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji Syukur peneliti panjatkan kepada Allah SWT, yang telah memberikan kenikmatan yang tidak dapat dihitung secara matematis, baik kenikmatan jasmani maupun kenikmatan rohani sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.

Sholawat serta salam semoga sampai pada Nabi Besar Muhammad SAW. Beliaulah sebagai nabi akhiruzzaman yang telah membawa kita kedalam tata kehidupan yang berberadapan.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat mendapatkan gelar kesarjanaan pada Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta dengan judul skripsi ini adalah *ANALISIS PENGARUH CITRA RUMAH SAKIT DAN KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA RUMAH SAKIT PKU MUHAMMADIYAH TEMANGGUNG.*

Selanjutnya terima kasih peneliti ucapkan kepada :

1. Misbahul Anwar, S.E., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Sutrisno Wibowo, SE, MM selaku Dosen Pembimbing Skripsi.
3. Dra. Hasnah Rimiyati, M.Si, selaku Dosen Pembimbing Akademik
4. Civitas akademika Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Peneliti sadari bahwa skripsi ini jauh dari kesempurnaan. Oleh sebab itu, peneliti minta kritikan yang membangun sehingga skripsi ini mendekati

Akhirnya semoga skripsi ini bermanfaat bagi peneliti, khususnya dan masyarakat bagi umumnya. Amin

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
HALAMAN MOTO.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
INTISARI.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Batasan Masalah.....	4
C. Rumusan Masalah	4
D. Tujuan Penelitian.....	5
E. Manfaat Penelitian.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
A. Landasan Teori	6
1. Pengertian Citra.....	6
2. Pengertian Kepuasan.....	11
3. Pengertian Loyalitas Pelanggan.....	17

B. Hasil penelitian terdahulu	21
C. Hipotesis	21
D. Model penelitian	22
BAB III METODA PENELITIAN	23
A. Obyek dan Subyek Penelitian	23
B. Jenis Data.....	23
C. Teknik Pengambilan Sampel	23
D. Teknik Pengumpulan Data.....	25
E. Definisi Operasional Variabel Penelitian	25
F. Uji Kualitas Instrumen.....	29
G. Uji Hipotesis dan Analisis Data	30
1. Analisis Deskriptif	30
2. Analisis Regresi Linier Berganda	31
3. Uji Hipotesis	31
a. Uji t (t test)	31
b. Uji ANOVA atau F Test	32
c. Nilai Koefisien Determinasi (R^2).....	33
BAB IV HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN	34
A. Gambaran Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Temanggung	34
1. Letak Geografis	34
2. Sejarah Berdirinya Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Temanggung.....	35
3. Fasilitas Pelayanan Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Temanggung	38

4. Profil Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Temanggung .	41
5. Tata Tertib Kayawan	42
B. Hasil Penelitian	43
1. Analisis Deskriptif.....	44
a. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	44
b. Responden Berdasarkan Pendidikan	44
c. Responden Berdasarkan Pekerjaan	45
d. Responden Berdasarkan Lama Memakai.....	46
2. Uji Kualitas Instrumen.....	46
a. Uji Validitas	46
b. Uji Reliabilitas.....	48
3. Uji Hipotesis.....	50
a. Analisis Regresi Linear Berganda.....	50
b. Uji t (t test)	50
c. Uji ANOVA atau F Test.....	51
d. Koefisien Determinasi.....	52
C. Pembahasan.....	52
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	56
A. Kesimpulan	56
B. Saran	56
C. Keterbatasan Penelitian.....	57
DAFTAR PUSTAKA.....	58
LAMPIRAN.....	60

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1. Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	45
Tabel 4.2. Klasifikasi Responden Berdasarkan Pendidikan	45
Tabel 4.3. Klasifikasi Responden Berdasarkan Pekerjaan	46
Tabel 4.4. Klasifikasi Responden Berdasarkan Lam Memakai.....	46
Tabel 4.5. Hasil Uji Validitas Variabel Independen dan Dependen 100 Responden	48
Tabel 4.6. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Independen dan Dependen 100 Responden	49
Tabel 4.7. Hasil Perhitungan Regresi Coefficients ^a	49
Tabel 4.8. Hasil Perhitungan Regresi ANOVA ^b	51
Tabel 4.9 Model Summary	54

DAFTAR GAMBAR

**Gambar 2.1. Rerangka Pengaruh Citra dan Kepuasan Terhadap
Loyalitas Pelanggan**

22