

**PENGARUH *RELATIONSHIP MARKETING* TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN RUMAH SAKIT PKU MUHAMMADIYAH BANTUL**

***THE INFLUENCE OF RELATIONSHIP MARKETING ON CUSTOMERS
LOYALITY IN PKU MUHAMMADIYAH HOSPITAL***

SKRIPSI



Diajukan Oleh:

KARIMA ENDRA MUFIDA

20170410375

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

2021

**PENGARUH *RELATIONSHIP MARKETING* TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN RUMAH SAKIT PKU MUHAMMADIYAH BANTUL**

***THE INFLUENCE OF RELATIONSHIP MARKETING ON CUSTOMERS
LOYALITY IN PKU MUHAMMADIYAH HOSPITAL***

SKRIPSI

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan untuk Memperoleh Gelar Sarjana pada
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Diajukan Oleh:

KARIMA ENDRA MUFIDA

20170410375

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

2021

PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Karima Endra Mufida

Nomor Mahasiswa : 20170410375

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul "**PENGARUH *RELATIONSHIP MARKETING* TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN RUMAH SAKIT PKU MUHAMMADIYAH BANTUL**" tidak pernah ada karya yang diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis ataupun diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis telah diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam Daftar Pustaka. Apabila dalam skripsi ini diketahui terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis dan diterbitkan oleh orang lain maka saya bersedia karya tulis ini dibatalkan.

Yogyakarta, 24 November 2021



Karima Endra Mufida

MOTTO

“Allah tidak akan menguji hamba nya di luar batas kemampuannya”

-Qs. Al-Baqarah:286-

”... dan jangan kamu berputus asa dari rahmat Allah. Sesungguhnya tiada berputus asa dari rahmat Allah, melainkan kaum yang kafir.”

-Qs. Yusuf ayat 87-

PERSEMBAHAN

Skripsi ini kupersembahkan untuk

Kedua orang tuaku ibu Siti Yulaikhah dan Bapak agus

Saudaraku Puspa Almas Rahina yang sudah meminjamkan laptop saat laptopku
rusak

Teman-temanku Ika dan Fita atas semangat dan dukungannya

Almamater tercintaku Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah swt yang telah memberikan segala rahmat dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini sebagai syarat untuk menyelesaikan Pendidikan pada Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Penulisan skripsi ini tidak akan lepas dari bimbingan dan dukungan berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Rizal Yaya, S.E.,M.Sc., Ph.D.,Ak.,CA., CRP. penulis sama dengan penelitian sebelumnya, dengan penulis sama dengan penelitian sebelumnya, dengan.
2. Ibu Dr. Rr. Sri Handari W, SE., M.Si. selaku ketua Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
3. Bapak Misbahul Anwar, SE., M.Si selaku dosen pembimbing yang dengan sabar memberikan bimbingan dan masukan selama proses penulisan karya ini.
4. Kedua orang tua penulis yang selalu memberikan dukungan dan doa untuk menyelesaikan skripsi ini.
5. Saudara penulis Puspa Almas Rahina yang selalu membantu dan meminjamkan laptop di saat pembuatan karya ini
6. Semua teman-teman yang selalu memberikan semangat dan dukungan untuk menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kata sempurna dan tak luput dari kesalahan, oleh karena itu saran dan kritik selalu penulis harapkan untuk kemajuan penulis di kemudian hari. Namun, penulis berharap semoga sumbangan pemikiran yang penulis sampaikan bisa bermanfaat bagi pembaca semua.

Yogyakarta,



Karima Endra Mufida

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
PERNYATAAN.....	v
MOTTO.....	vi
PERSEMBAHAN.....	vii
INTISARI.....	viii
ABSTRACT.....	ix
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
A. Landasan Teori.....	9
1. <i>Relationship Marketing</i>	9
3. Kepercayaan Pelanggan.....	11
4. Nilai Pelanggan.....	12
5. Loyalitas Pelanggan.....	13
B. Penelitian Terdahulu.....	14
C. Pengembangan Hipotesis.....	23
D. Model Penelitian.....	28
BAB III METODE PENELITIAN.....	30
A. Pendekatan Penelitian.....	30
B. Responden dan Objek Penelitian.....	30
C. Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel.....	30

D. Jenis Data	32
E. Teknik Pengumpulan Data.....	33
F. Variabel Penelitian	34
G. Definisi Operasional variabel Penelitian.....	34
H. Uji Kualitas Instrumen	37
I. Uji Hipotesis dan Alat Analisis Data	38
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	40
1. Gambaran Obyek Penelitian	40
2. Gambaran Subjek Penelitian	40
1. Usia.....	41
2. Jenis Kelamin	42
3. Pendidikan	42
4. Pekerjaan	43
B. Uji Kualitas Instrumen	44
C. Statistik Deskriptif	46
D. Alat Analisis dan Uji Hipotesis.....	51
1. Analisis linier berganda dan uji t.....	52
2. Uji Sobel.....	56
E. Pembahasan.....	57
1. Pengaruh Kualitas Interaksi Terhadap Kepercayaan Pelanggan.....	57
2. Pengaruh Kualitas Lingkungan Fisik Terhadap Kepercayaan Pelanggan	57
3. Pengaruh Kualitas Hasil Terhadap Kepercayaan Pelanggan.....	58
4. Pengaruh Kepercayaan Pelanggan Terhadap Nilai Pelanggan.....	59
5. Pengaruh Nilai Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	60
6. Pengaruh Kepercayaan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	60
7. Kepercayaan pelanggan memengaruhi loyalitas pelanggan yang di mediasi oleh nilai pelanggan.....	61
BAB V SIMPULAN, SARAN, DAN KETERBATASSAN PENELITIAN.....	65
A. Kesimpulan	65
B. Keterbatasan Penelitian.....	66
C. Saran.....	66
DAFTAR PUSTAKA	67

Lampiran 70

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Penelitian	29
Gambar 4.1 Analisis jalur	52

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	14
Tabel 3.1 Jawaban Kuisisioner	33
Tabel 3.2 Definisi operasional variabel penelitian.....	34
Tabel 4.1 Tabel Karakteristik responden berdasarkan usia	41
Tabel 4.2 Tabel Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	42
Tabel 4.4 Tabel Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	43
Tabel 4.5 Tabel Hasil Uji validitas dan Uji Reliabilits	44
Tabel 4.6 Tabel Nilai Kelas Interval	47
Tabel 4.7 Tabel Deskriptif Kualitas Interaksi	47
Tabel 4.8 Tabel Deskriptif Kualitas Lingkungan Fisik.....	48
Tabel 4.10 Tabel Deskriptif Kepercayaan Pelanggan.....	49
Tabel 4.11 Tabel Deskriptif Nilai Pelanggan.....	50
Tabel 4.14 Tabel hasil uji t pengaruh Kualitas Interaksi, Kualitas Lingkungan Fisik, dan Kualitas Hasil Terhadap Kepercayaan Pelanggan.....	52
Tabel 4.15 Tabel Pengaruh Kepercayaan Pelanggan Terhadap Nilai Pelanggan .	54
Tabel 4.16 Tabel Pengaruh Kepercayaan Pelanggan dan Nilai Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan	54
Tabel 4.17 Tabel uji regresi Pengaruh Kepercayaan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan dengan dimediasi oleh nilai pelanggan.....	56

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuisisioner Penelitian	70
Lampiran 2. Tabulasi Responden.....	79
Lampiran 3. Karakteristik Responden.....	86
Lampiran 4 Uji Kualitas Instrumen.....	88
Lampiran 5 Uji Deskriptif.....	91
Lampiran 6 Uji Parsial t	93
Lampiran 7. Uji Sobel.....	94
Lampiran 8. Turnitin	94