

**SKRIPSI**  
**CITRA, KEPUASAN DAN LOYALITAS PELANGGAN**  
**(STUDI PADA RUMAH SAKIT UMUM MUNTILAN)**

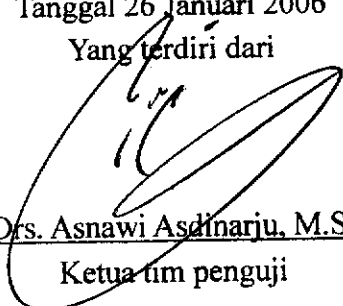
Diajukan Oleh:

**AGUS SETIAWAN**  
**20000410264**

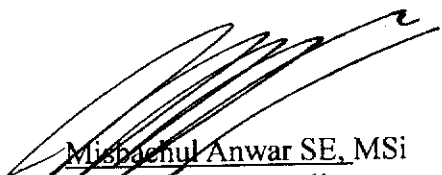
Skripsi ini telah Dipertahankan dan Disahkan di depan  
Dewan Penguji Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Tanggal 26 Januari 2006


Yang terdiri dari



Drs. Asnawi Asdnariju, M.Si  
Ketua tim penguji

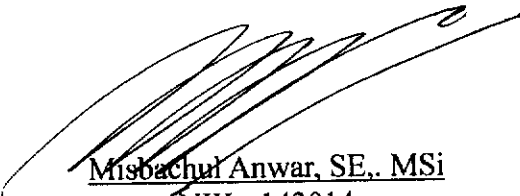


Misbachul Anwar SE, MSi  
Anggota tim penguji



Rita Kusumawati, SE. MSi  
Anggota tim penguji

Mengetahui  
Dekan Fakultas Ekonomi  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Misbachul Anwar, SE., MSi  
NIK : 143014

## 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 naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka

Yogyakarta, Januari 2006

Agus Setiawan

## ABSTRACT

*The literature has found that loyalty is recognized as the dominant factor in a business organization's success. The author investigate the relationship between hospital image, customer satisfaction and customer loyalty. The purpose of this research is to analyze the factor of image and customer satisfaction that are related to customer loyalty:*

*Using data collected from a private hospital, the findings indicate that hospital image and customer satisfaction with receptions, administrative procedures and hospital services as a whole are positively related to customer loyalty. This findings support the previous theory that although loyal customer are most typically satisfied, satisfaction does not universally translate into loyalty.*

## KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Citra, Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Rumah Sakit Umum Muntilan)” disusun untuk memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar kesarjanaan pada Fakultas Ekonomi 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 Misbachul Anwar, SE M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan sekaligus dosen pembimbing skripsi yang telah bijaksana memberikan masukan dan bimbingan selama proses penyelesaian karya tulis ini.
2. Pihak Rumah Sakit Umum Muntilan yang telah memberikan ijin dan membantu dalam pengambilan data
3. Keluargaku “Bapak-Ibu, Kakak-kakak dan Keponakan-keponakan (Rosid, Dwee, Sheilla, Ryan, Dilla, Nita & Nisa) terima kasih atas do’a dan dukungannya”
4. Temen tongkrongku di angkringan “Jokring” (Badrun, Bogel, Sapeer, Joko, Etc) "say no to drugs"
5. Teman-teman senasip seperjuangan komunitas manajemen “D” yang tak dapat saya sebutkan satu-persatu, "never say give up".

6. Anak- anak kost Bathosay (Deny, Teguh, Aan, Dudy dan M. Kamil)  
"sory sudah bikin repot".
7. Mr. Eko & Mrs. Rani 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.

Yogyakarta, Januari 2006

Penulis

4. Pengertian Citra.....	14
5. Pengertian Kepuasan Pelanggan .....	16
B. Hasil Penelitian Terdahulu .....	18
C. Hipotesis.....	18
D. Model Penelitian .....	19
BAB III METODA PENELITIAN.....	20
A. Subyek Penelitian .....	20
B. Teknik Pengambilan Sampel.....	20
C. Jenis Data .....	20
D. Teknik Pengumpulan Data .....	21
E. Definisi Operasional Variabel Penelitian .....	21
F. Uji Kualitas Data .....	22
G. Uji Hipotesis Dan Analisis Data.....	24
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	28
B. Gambaran Umum Obyek Penelitian .....	28
C. Uji Kevalidan Data.....	37
D. Hasil Penelitian (Uji Hipotesis).....	40
E. Pembahasan (Interpretasi).....	42
BAB V SIMPULAN, SARAN DAN KETERBATASAN PENELITIAN..	47
A. Simpulan.....	47
F. Saran.....	48
G. Keterbatasan Penelitian .....	48

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iv
ABSTRAK.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	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 Perilaku Konsumen.....	6
2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen...	7
3. Pengertian Loyalitas Pelanggan.....	12

## DAFTAR TABEL

4.1. Kepemimpinan RSU .....	28
4.2. Karakteristik Responden Rumah Sakit Umum Muntilan.....	34
4.3. Ringkasan Uji Validitas Citra .....	36
4.4. Ringkasan Uji Validitas Kepuasan .....	37
4.5. Ringkasan Uji Validitas Loyalitas .....	38
4.6. Ringkasan Uji Reliabilitas Citra, Kepuasan dan Loyalitas pelanggan....	39
4.7. Hasil Model Summary .....	39
4.8. Hasil Output Anova .....	40
4.9. Hasil output Coefficients .....	40



## DAFTAR GAMBAR

2.1. Model penelitian.....	19
4.1. Struktur organisasi RSU Muntilan .....	30
4.2. Denah RSU Muntilan .....	32