

**ANALISIS PENGARUH CITRA DAN KEPUASAN TERHADAP
LOYALITAS PASIEN DIRUMAH SAKIT UMUM
TIDAR MAGELANG**

SKRIPSI

Ditulis dan diajukan untuk memenuhi syarat ujian akhir
guna memperoleh gelar Sarjana Strata-1 Program Studi Manajemen,
Fakultas Ekonomi, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Disusun oleh:

Muchamad Deny Eko Efendi

20000410089

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2010**

**ANALISIS PENGARUH CITRA DAN KEPUASAN TERHADAP
LOYALITAS PASIEN DIRUMAH SAKIT UMUM
TIDAR MAGELANG**

Diajukan oleh

Muchamad Deny Eko Efendi
20000410089

Telah disetujui oleh :

Dosen Pembimbing :

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

Tanggal 20 Oktober 2010

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI

**ANALISIS PENGARUH CITRA DAN KEPUASAN TERHADAP
LOYALITAS PASIEN DIRUMAH SAKIT UMUM TIDAR MAGELANG
(ANALYSIS OF IMAGE AND STATISFACTION INFLUENCE TOWARD
PATIENTS' LOYALTY IN TIDAR PUBLIC HOSPITAL MAGELANG)**

**Diajukan Oleh:
MUCHAMAD DENY EKO EFENDI
200 041 0089**

Skripsi ini telah dipertahankan dan disahkan dihadapan Dewan Penguji Program
Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Tanggal : 22 Desember 2010

Yang terdiri dari:

Ketua:

Prof Heru Kurnianto T. MM
Ketua Tim Penguji

Drs. Winarso. MM
Anggota Tim Penguji

Munjiati Munawaroh, SE, Msi
Anggota Tim Penguji

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitaas Muhammadiyah Yogyakarta

Misbahul Anwar, SE, MSi
NIK. 14 30 14

SKRIPSI

ANALISIS PENGARUH CITRA DAN KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS PASIEN DIRUMAH SAKIT UMUM TIDAR MAGELANG

Diajukan oleh

Muchamad Deny Eko Efendi

20000410089

Skripsi 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, M.S.
Ketua Tim Penguji

Fajarwati SE., M.Si
Anggota Tim Penguji

Heru Kurnianto Tjahjono, SE., MM
Anggota Tim Penguji

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Misbahul Anwar, SE, M.Si
NIK : 143014

PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Muchamad Deny Eko Efendi

Nomor Mahasiwa : 20000410089

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul :”**Analisis Pengaruh Citra Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pasien Dirumah Sakit Umum Tidar Magelang**” 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,2010

Muchamad Deny Eko Efendi

MOTTO

Sesungguhnya Allah tidak akan mencabut ilmu sesudah memberikannya pada mereka, tetapi Allah tidak akan mencabut ilmu dari mereka bersamaan dengan dicabutnya para ulama dengan ilmunya. Maka tetaplah manusia dengan kebodohan yang bila dimintai fatwa, mereka berfatwa dengan pendapatnya, maka mereka menyesatkan dan menjadi sesatlah mereka.

(Hadist Bukhori)

Sesungguhnya Alloh tidak memandang kepada harta bendamu tetapi Dia memandang kepada hatimu dan amal perbuatanmu

(Al hadits)

Ilmu Pengetahuan tanpa agama pincang, agama tanpa ilmu pengetahuan buta.

(Einstein)

PERSEMBAHAN

Kupersembahkan skripsiku ini kepada :

- Bapak dan Ibuku tercinta, yang telah mengukir jiwa ragaku dengan kasih sayang dan cinta yang tulus, dan yang selalu mendoakan dalam setiap sujudnya
- Bapak Misbahul Anwar SE, Msi, selaku dekan dan Dosen Pembimbing
- Bapak ibu Wonosobo, terima kasih atas kasih sayang doa dan dukungannya selama ini.
- Istriku tercinta, terimakasih dukungannya
- Adik-adik tersayang (dek Sindi, dek Dedy, dek Lingga) terima kasih atas perhatian dan doanya.
- Saudara-saudaraku (mas Giri, AEP, Bha-Bha, Rio, Yus, de Yudi)

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh citra rumah sakit terhadap loyalitas pasien di Rumah Sakit Umum Tidar Magelang. Untuk menganalisis pengaruh kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien di Rumah Sakit Umum Tidar Magelang. Untuk menganalisis pengaruh citra dan kepuasan pasien secara bersama-sama (simultan) terhadap loyalitas pasien di Rumah Sakit Umum Tidar Magelang.

Populasinya penelitian ini adalah pasien Rumah Sakit Umum Tidar Magelang. Sampel adalah sebagian dari populasi sebanyak 100 responden. Teknik mengambil sampel menggunakan teknik *purposive sampling* dimana pengambilan sampel didasari atas kriteria tertentu. Kriteria dari populasi yang menjadi dasar karakteristik responden yaitu: Berusia 17 tahun keatas, dimana penulis berkeyakinan bahwa diusia 17 tahun keatas koresponden lebih representative dalam pengisian kuesioner. Menjalani rawat inap minimal 1 hari (24 jam). Penulis berasumsi bahwa pasien yang telah menjalani rawat inap 1 hari akan lebih dapat mempresentasikan pengalamannya berobat daripada pasien yang tidak menjalani rawat inap. Kondisi pasien sudah memungkinkan untuk mengungkapkan pengalaman selama menjadi pasien di Rumah Sakit Umum Tidar Magelang. Alat analisis menggunakan regresi linier berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa hasil pengujian hipotesis pertama menunjukkan citra dan kepuasan pasien secara serentak dan signifikan berpengaruh terhadap loyalitas pasien Rumah Sakit Umum Tidar Magelang. Hasil pengujian hipotesis kedua citra berpengaruh signifikan pada loyalitas pasien Rumah Sakit Umum Tidar Magelang. Hasil pengujian hipotesis ketiga menunjukkan kepuasan pasien berpengaruh signifikan pada loyalitas pasien Rumah Sakit Umum Tidar Magelang. Besar koefisien determinasi pada nilai $Adjusted R^2 = 0,192$ atau 19,2%, hal ini berarti bahwa variasi loyalitas pasien (Y) yang dapat dijelaskan dengan persamaan regresi adalah 19,2% dipengaruhi citra dan kepuasan pasien.

Kata Kunci : Citra, Kepuasan, Loyalitas

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Wr. Wb

Puji syukur kepada Allah SWT raja dari segala raja. Sholawat serta salam semoga dilimpahkan kepada Nabi Muhammad SAW, begitu pula atas keluarga dan sahabatnya. Hanya karena ridho Allah, penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul **"Analisis Pengaruh Citra Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pasien Dirumah Sakit Umum Tidar Magelang"**

Skripsi ini ditulis dalam upaya melengkapi syarat untuk mencapai derajat Sarjana Strata-1, dan lebih dari itu sesungguhnya penelitian ini merupakan rangkuman proses pembelajaran yang telah ditempuh selama masa perkuliahan. Penulis menyadari bahwa masih banyak terdapat kekurangan dalam skripsi ini, akan tetapi walaupun sedikit semoga dapat memberi pengetahuan bagi pihak-pihak yang berkepentingan dan para pembaca.

Dalam penulisan ini tentunya tidak lepas dari rintangan, suka dan duka. Akan tetapi berkat bantuan dari berbagai pihak, maka segala macam hambatan dapat teratasi. Untuk itu penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih dan pengharapan yang tulus kepada:

1. Bapak Misbahul Anwar, SE, M.Si. selaku dosen pembimbing skripsi yang telah banyak mencurahkan tenaga, pikiran dan kesabarannya untuk memberikan bimbingan, pengarahan, saran-saran, dan berbagai kemudahan yang bermanfaat bagi penyusunan skripsi ini.
2. Bapak dan ibu tercinta, yang telah berbuat terbaik untuk kesuksesanku, yang

selalu mendoakan penulis, sehingga terselesaikannya skripsi ini.

3. Seluruh Bapak/Ibu Dosen dan karyawan Fakultas Ekonomi yang telah memberikan bimbingan dan pelayanan dengan baik kepada penulis selama kuliah di Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta..
4. Semua pihak yang membantu dalam penulisan skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu.

Semoga segala amalan baik tersebut mendapat imbalan yang setimpal dari Allah SWT. Mudah-mudahan karya yang sederhana ini dapat membantu dan bermanfaat bagi penulis dan orang lain.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Yogyakarta,..... 2010

Penulis

DAFTAR ISI

<i>Halaman</i>	
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
INTISARI	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Batasan Masalah	3
C. Rumusan Masalah	3
D. Tujuan Penelitian	4
E. Manfaat Penelitian	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Landasan Teori.....	5
B. Penelitian Terdahulu	28
C. Hipotesis	29

BAB III	METODE PENELITIAN	
	A. Obyek dan Subyek Penelitian	30
	B. Jenis Data	30
	C. Teknik Pengambilan Sampel	30
	D. Teknik Pengumpulan Data	31
	E. Definisi Operasional Variabel Penelitian	31
	F. Uji Kualitas Instrumen Penelitian	34
	G. Analisis Data dan Uji Hipotesis	35
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
	A. Gambaran Umum Obyek Penelitian	39
	B. Analisis Deskriptif	48
	C. Uji Validitas dan Reliabilitas	52
	D. Analisis Data (Uji Hipotesis)	54
	E. Pembahasan	56
BAB V	SIMPULAN, SARAN DAN KETERBATASAN PENELITIAN	
	A. Simpulan	59
	B. Saran.....	59
	C. Keterbatasan.....	60

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.1. Jenis Kelamin Responden	48
Tabel 4.2. Jumlah Usia Responden	49
Tabel 4.3. Jenis Pekerjaan Responden	50
Tabel 4.4. Tingkat Pendidikan Responden	50
Tabel 4.5. Tingkat Penghasilan Responden	51
Tabel 4.6. Hasil Pengujian Validitas.....	52
Tabel 4.7. Hasil Uji Reliabilitas Instrumen	53
Tabel 4.8. Hasil Uji-t.....	54
Tabel 4.9. Hasil Nilai Uji F.....	55
Tabel 4.10. Hasil Analisis Uji Koefisien Determinasi (R^2)	56

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Model Hubungan Citra Rumah Sakit Umum Tidar Magelang dan Kepuasan Pasien Terhadap Loyalitas Pasien	29

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian

Lampiran 2. Rekapitulasi Data Penelitian

Lampiran 3. Hasil Uji Validitas dan Realibilitas

Lampiran 4. Hasil Regresi Linier Berganda