

**PENGARUH CITRA RUMAH SAKIT DAN KEPUASAN  
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA  
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH  
PURWOREJO**

**SKRIPSI**

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Pada  
Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen  
Universitas Muhammadiyah  
Yogyakarta



*Disusun Oleh :*

**ANWAR ANAS**  
20020410259

**JURUSAN MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

**2007**

**SKRIPSI**

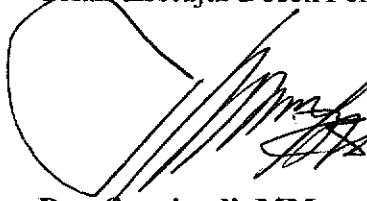
**PENGARUH CITRA RUMAH SAKIT DAN KEPUASAN  
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA  
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH  
PURWOREJO**

**Diajukan oleh :**

**ANWAR ANAS**  
**20020410259**

Yogyakarta, Januari 2007

Telah disetujui Dosen Pembimbing



**Drs. Supriyadi, MM**

**SKRIPSI**  
**PENGARUH CITRA RUMAH SAKIT DAN KEPUASAN**  
**TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA**  
**RUMAH SAKIT UMUM DAERAH**  
**PURWOREJO**

Diajukan oleh  
ANWAR ANAS  
20020410259

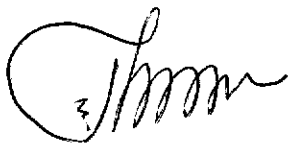
Skripsi ini telah Dipertahankan dan Disahkan di depan  
Dewan Penguji Program Studi Fakultas Ekonomi  
Universitas Muhammadiyah  
Yogyakarta

Tanggal, 31 Januari 2007

Yang terdiri dari:



Rini Juni Astuti, SE, M.Si  
Ketua Tim Penguji

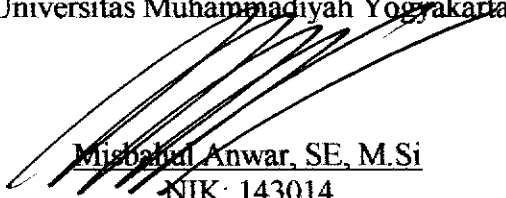


Dra. Tri Maryati, M.M  
Anggota Tim Penguji



Drs. Supriyadi, MM  
Anggota Tim Penguji

Mengetahui  
Dekan Fakultas Ekonomi  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Misbahul Anwar, SE, M.Si  
NIK: 143014

## **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.

Yogyakarta, Januari 2007

**ANWAR ANAS**

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji Syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, yang telah memberikan kenikmatan secara *material* maupun *immaterial* sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Kedua sholawat serta salam semoga sampai pada Nabi Besar Muhammad SAW. Beliau adalah sebagai nabi akhiruzzaman yang telah mereformasi kehidupan dari era jahiliyyah (bodoh) ke era yang mengenal tata kehidupan ini.

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

Selanjutnya terima kasih peneliti ucapkan kepada :

1. Misbahul Anwar, S.E., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Dra. Tri Maryati, MM, selaku Dosen Pembimbing Akademik.
3. Drs. Supriyadi, MM, selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang dengan sabar dan perhatian memberikan arahan, saran dan petunjuk kepada peneliti bagi kesempurnaan terselesainya skripsi ini.
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 kesempurnaan.

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

Yogyakarta, Januari 2007

**Anwar Anas**

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
HALAMAN PERNYATAAN .....	iii
HALAMAN MOTO .....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	v
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL .....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
INTISARI.....	xv
ABSTRACT.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Peneltian.....	1
B. Batasan Masalah.....	3
C. Rumusan Masalah .....	3
D. Tujuan Penelitian .....	4
E. Manfaat Penelitian .....	4

<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>6</b>
A. Kerangka Teori.....	6
1. Pengertian Citra .....	6
2. Pengertian Kepuasan Konsumen ( <i>Consumer Satisfaction</i> )	9
3. Pengertian Loyalitas Konsumen.....	10
B. Penelitian Terdahulu .....	14
C. Hipotesis .....	14
D. Model Penelitian.....	15
<b>BAB III METODA PENELITIAN.....</b>	<b>16</b>
A. Subyek dan Objek Penelitian.....	16
B. Jenis Data.....	16
C. Teknik Pengambilan Sampel.....	16
D. Teknik Pengumpulan Data .....	17
E. Definisi Operasional Variabel Penelitian .....	17
1. Definisi variabel penelitian.....	17
2. Alat ukur penelitian.....	20
F. Uji Kualitas Data.....	20
1. Uji Validitas.....	20
2. Uji Reliabilitas.....	21
G. Analisis Hipotesis dan Analisis Data.....	22
1. Analisis Deskriptif.....	22
2. Analisis Regresi Linier Berganda.....	22
3. Uji Hipotesis .....	23



<b>BAB IV PEMBAHASAN DAN ANALISIS DATA .....</b>	<b>26</b>
A. Gambaran Umum Rumah Sakit.....	26
B. Hasil Penelitian .....	27
C. Uji Kualitas Data .....	28
1. Uji Validitas .....	29
2. Uji Reliabilitas .....	29
D. Uji Hipotesis .....	30
1. Analisis Regresi Linear Berganda .....	30
2. F Test .....	31
3. Uji t (t test) .....	32
4. Koefisien Determinasi .....	33
5. Koefisien Beta.....	33
E. Pembahasan.....	33
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>35</b>
A. Kesimpulan .....	35
B. Saran.....	36
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>37</b>
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	26
Tabel 4.2 Klasifikasi Responden Berdasarkan Penghasilan Per Bulan.....	27
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Variabel Independen dan Dependen 200 Responden .....	28
Tabel 4.4 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Independen dan Dependen 200 Responden .....	29
Tabel 4.5 Hasil Regresi Linier Berganda .....	30

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pengaruh Citra dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Konsumen.....	15
--	----

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I.	Daftar Pertanyaan.....	39
Lampiran II.	Rekapitulasi Hasil Penelitian 200 Responden .....	44
Lampiran III.	Uji Validitas dan Reliabilitas .....	55
Lampiran IV.	Frekuensi.....	62
Lampiran V.	Analisis Regresi Linear Berganda.....	64

## INTISARI

Seiring majunya zaman pemasaran sangat penting bagi sebuah perusahaan terutama dalam era globalisasi ekonomi, persaingan makin tajam dalam dunia bisnis. Persaingan dalam berbagai pasar ekonomi saat ini membutuhkan suatu perspektif global. Citra merupakan hal penting bagi perusahaan, citra yang baik akan berdampak positif bagi masa depan itu sendiri. Maka dari itu banyak perusahaan yang memiliki kemajuan yang tinggi karena bisa membentuk citra atau *image* yang baik dibenak konsumen, begitu juga sebaliknya banyak perusahaan yang terpuruk akibat kurangnya citra yang menonjol dan baik dihati konsumen dibandingkan perusahaan lain yang memiliki citra yang lebih tinggi. Oleh karena itu penelitian ini bertujuan untuk menganalisis signifikansi pengaruh citra rumah sakit dan kepuasan terhadap *loyalty* pelanggan dan untuk menganalisis variabel citra atautkah variabel kepuasan yang paling dominan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan pada Rumah Sakit Umum Daerah Purworejo.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial variabel citra rumah sakit berpengaruh secara signifikan terhadap variabel loyalitas pelanggan (Y). Hal ini dikarenakan nilai t hitung sebesar 3,936 dan Sig. t sebesar 0,000 dengan taraf signifikansi sebesar 5% (0,05) yang berarti bahwa Sig. < 0,05 (0,000 < 0,05). Variabel kepuasan pelanggan berpengaruh secara signifikan terhadap variabel loyalitas pelanggan (Y). Hal ini dikarenakan nilai t hitung sebesar 4,556 dan Sig. t sebesar 0,000 dengan taraf signifikansi sebesar 5% (0,05) yang berarti bahwa Sig. < 0,05 (0,000 < 0,05). Secara serentak variabel citra rumah sakit dan kepuasan pelanggan berpengaruh secara signifikan terhadap variabel loyalitas pelanggan (Y). Hal ini dikarenakan nilai F hitung sebesar 14,049 dan Sig. F sebesar 0,000 dengan taraf signifikansi sebesar 5% (0,05) yang berarti bahwa Sig. < 0,05 (0,000 < 0,05). Variabel independent yang paling dominan mempengaruhi loyalitas pelanggan adalah variabel kepuasan pelanggan. Hal ini karena variabel kepuasan pelanggan mempunyai nilai koefisien beta terbesar yaitu 0,318.

Kata kunci : citra, kepuasan, dan loyalitas.

## ABSTRACT

Along go forward the nya of marketing epoch of vital importance to a company especially in economic globalization era, emulation more and more sharply in the world of business. Emulation in so many economic market in this time require a global in perspective. Image represent the matter of necessary for company, good image will affect positive to the future itself. Hence from that many company owning high progress because can form the good or image image consumer marrow, so also on the contrary many company which terpuruk effect of lack of uppermost image and goodness of consumer liver compared to a other usah yan have the higher level image. Therefore this research aim to to analyse the signifikansi of influence of image of house of skit and satisfaction to loyalty and to analyse the image variable or most dominant satisfaction variable have an effect on to loyalty Hospital Area Purworejo.

Result of this research indicate that by parsial (Y). This Matter because of value t equal to 3,936 and Sig. t equal to 0,000 with the level signifikansi equal to 5% ( 0,05) meaning that Sig < 0,05 ( 0,000 < 0,05). variable of Satisfaction have an effect on by signifikan to variable of loyalty ( Y). This Matter because of value t equal to 4,556 and Sig. t equal to 0,000 with the level signifikansi equal to 5% ( 0,05) meaning that Sig < 0,05 ( 0,000 < 0,05). at a time variable of image of hospital and satisfaction have an effect on by signifikan to variable of loyalty (Y). This Matter because of f value equal to 14,049 and Sig. F equal to 0,000 with the level signifikansi equal to 5% ( 0,05) meaning that Sig < 0,05 (0,000 < 0,05). most dominant variable Independent influence the loyalty variable of satisfaction. This matter because variable of satisfaction have the biggest beta coefficient value that is 0,318

**Keyword** : image, satisfaction, and loyalty.