

**ANALISIS PENGARUH CITRA RUMAH SAKIT DAN
KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN PADA RSUD KABUPATEN
PEKALONGAN**

**THE ANALYSIS OF THE INFLUENCE OF HOSPITAL'S
IMAGE AND CUSTOMER'S SATISFACTION ON
CUSTOMER'S LOYALTY IN THE DISTRICT
GENERAL HOSPITAL OF PEKALONGAN
REGENCY**

SKRIPSI

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



Oleh
M. AGUS SANTOSO
20020410318

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2010**

SKRIPSI
ANALISIS PENGARUH CITRA RUMAH SAKIT DAN
KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN PADA RSUD KABUPATEN
PEKALONGAN

THE ANALYSIS OF THE INFLUENCE OF HOSPITAL'S
IMAGE AND CUSTOMER'S SATISFACTION ON
CUSTOMER'S LOYALTY IN THE DISTRICT
GENERAL HOSPITAL OF PEKALONGAN
REGENCY



Telah Disetujui Oleh Dosen Pembimbing
Pembimbing I

Indah Fatmawati, SE., M.Si
NIK: 143029

Tanggal 2010

SKRIPSI
ANALISIS PENGARUH CITRA RUMAH SAKIT DAN
KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN PADA RSUD KABUPATEN
PEKALONGAN

THE ANALYSIS OF THE INFLUENCE OF HOSPITAL'S
IMAGE AND CUSTOMER'S SATISFACTION ON
CUSTOMER'S LOYALTY IN THE DISTRICT
GENERAL HOSPITAL OF PEKALONGAN
REGENCY

Diajukan oleh

M. AGUS SANTOSO
220410318

Skripsi ini telah Dipertahankan dan Disahkan di depan
Dewan Penguji Program Studi Manajemen Fakultas
Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
Tanggal 22 Juni 2010
yang terdiri dari

Indah Fatmawati, SE., M.Si
Ketua Tim Penguji

Edi Supriyono, Drs., M.M.
Anggota Tim Penguji

Lela Hindasah, SE., M.Si
Anggota Tim Penguji

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Misbahul anwar, SE., Msi.
NIK: 143 014

PERNYATAAN

Dengan Ini Saya,

Nama : M. Agus Santoso

Nomor Mahasiswa : 20020410318

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul: “ANALISIS PENGARUH CITRA RUMAH SAKIT DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA RSUD KABUPATEN PEKALONGAN”, 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. Apabila ternyata dalam skripsi ini diketahui terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain maka saya bersedia karya tersebut dibatalkan.

Yogyakarta 01 Mei 2010

M. Agus Santoso

MOTTO

*"Pelajarilah ilmu
Barangsiapa mempelajarinya karena Allah, itu taqwa
Menuntutnya, itu ibadah
Mengulang ulangnya, itu tasbeeh
Membahasnya, itu jihad
Mengajarkannya orang yang tidak tahu, itu sedekah
Memberikannya kepada ablingya, itu mendekatkan diri kepada Allah"*
(Abusy Syaikh Ibnu Hibban Abdil Barr, Ilya Al-ghozali, 1986)

*"Bacalah
dengan (menyebut) nama Tuhanmu yang menciptakan,
Dia telah menciptakan manusia dari segumpal darah,
Bacalah
Dan Tuhanmulah yang paling pemurah,
Dia mengajarkan kepada manusia apa yang tidak diketahuinya"*
(Al Qur'an, Surat ke-96: 1-5)

Terima Kasih Kepada:

- ❖ *Allah SWT yang dengan rahmat dan ridho-Nya telah memberi petunjuk kepada penulis untuk menyelesaikan penulisan skripsi ini tanpa hambatan.*
- ❖ *Nabi besar Muhammad SAW yang menunjukkan jalan yang lurus dan benar bagi umatnya.*
- ❖ *Ayah dan Ibu tercinta terima kasih atas do'a dan kasih sayang yang engkau berikan kepada saya dan mendidikku sampai saya bisa seperti ini. Terima kasih atas dukungan moral, spiritual dan material sehingga saya bisa menyelesaikan skripsi ini dengan lancar.*
- ❖ *Adik-adiku tercinta trima kasih atas saran-sarannya selama mas Agus kuliah sampai menyelesaikan studinya.*
- ❖ *Untuk Via sayang terima kasih atas motivasi dan kepeduliannya selama ini sehingga saya tergugah untuk menyelesaikan tugas akhir ini.*
- ❖ *Untuk Lesoes terima kasih sudah mau berjuang bersama-sama dalam penyelesaian skripsinya.*
- ❖ *Temen-temen 155A (Kamim, Bem, Merenk, Twobil) terima kasih atas support dan ide yang diberikan.*
- ❖ *Temen-temen team K_prex's terima kasih atas masukkannya buat pengembangan skripsi ini.*
- ❖ *Temen-temen seangkatanku (Wahyu, Goen, Usman, Sakti, Raffly, Ridwan) terima kasih atas kesetiaanmu selama ini.*
- ❖ *Semua pihak yang telah memberikan dukungan, bantuan, kemudahan dan semangat dalam proses penyelesaian tugas akhir (skripsi) ini.*
- ❖ *Untuk Almamaterku.....*

INTISARI

Citra dan kepuasan pelanggan merupakan faktor paling penting bagi perusahaan untuk mempengaruhi loyalitas pelanggan dalam pembelian ulang maupun untuk merekomendasikannya pada orang lain. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh citra rumah sakit dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan.

Obyek dalam penelitian ini adalah RSUD Kabupaten Pekalongan dan populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan yang pernah atau sedang menggunakan jasa rawat inap dan rawat jalan di RSUD Kabupaten Pekalongan. Sampel penelitian ini terdiri dari 100 responden. Pengumpulan sampel menggunakan metode *purposive sampling*. Pengujian dilakukan dengan analisis regresi berganda dan pengujian hipotesis dalam penelitian ini menggunakan Uji T dan Uji F serta koefisien determinasi. Sebelum dianalisis lebih lanjut, instrumen dalam penelitian ini terlebih dahulu dilakukan uji validitas dan reliabilitas.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa variabel citra rumah sakit dan kepuasan pelanggan baik secara parsial maupun simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Hasil ini mendukung teori sebelumnya bahwa citra dan kepuasan merupakan prediktor penting bagi loyalitas pelanggan. Diharapkan hasil dari penelitian ini cukup relevan bagi para akademisi dan praktisi untuk menjelaskan bagaimana pengaruh citra rumah sakit dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan.

Kata Kunci: Citra Rumah Sakit, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan.

ABSTRACT

Image and customer's satisfaction are two most significant factors for a company to receive the loyalty of its customers in repurchasing and recommending its product to others. This study aimed at analyzing the influence of hospital's image and customer's satisfaction on customer's loyalty.

The object of the study was the District General Hospital of Pekalongan Regency and the population of the study was the customers who had once used or was using the service for inpatient and outpatient medication in the District General Hospital of Pekalongan Regency. The sample of the study consisted of 100 respondents. The samples were collected using the method of purposive sampling. The test was conducted using the double regression analysis and the hypothesis testing in this study was conducted using T Test, F Test, and determination coefficient. Before analyzed further, the instrument in this study was given validity and reliability tests.

The result of this study showed that the two variables; the hospital's image and customer's satisfaction had partially or simultaneously given a positive and a significant influence towards the customer's loyalty. This result supports the previous theory which states that image and satisfaction are important predictors for customer's loyalty. The result of this study is expected to be relevant for academicians and practitioners to explain how the image of a hospital and customer's satisfaction influence customer's loyalty.

Keyword: Hospital's Image, Customer's Satisfaction, Customer's Loyalty.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

السَّلَامُ عَلَيْكُمْ وَرَحْمَةُ اللَّهِ وَبَرَكَاتُهُ

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan kemudahan karunia dan rahmat dalam penulisan skripsi dengan judul “Analisis Pengaruh Citra Rumah Sakit dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada RSUD Kabupaten Pekalongan”.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Penulis mengambil topik ini dengan harapan dapat memberikan masukan bagi perusahaan atau instansi rumah sakit dalam memperoleh loyalitas dan mempertahankan loyalitas pelanggan serta memberikan ide pengembangan bagi penelitian selanjutnya.

Penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebanyak-banyaknya kepada:

1. Bapak Ir. H. M. Dasron Hamid, M.sc. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Bapak Misbahul anwar, SE., M.si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan petunjuk, bimbingan dan kemudahan selama penulis menyelesaikan studi.
3. Ibu Indah Fatmawati, SE., M.Si. selaku dosen pembimbing dan ketua tim penguji skripsi yang dengan penuh kesabaran telah memberikan masukan dan bimbingan selama penyelesaian skripsi ini.
4. Ibu isthofaina astuty, SE., M.Si. selaku dosen pembimbing akademik yang telah membimbing penulis dalam menentukan rencana studi selama perkuliahan.

5. Bapak Edi Supriyono, Drs., M.M. selaku anggota tim penguji yang telah membantu dan memberikan masukan dalam ujian skripsi.
6. Ibu Lela Hindasah, SE., M.Si, selaku anggota tim penguji yang telah mengarahkan dan menyempurnakan skripsi.
7. Ayah dan Ibu serta saudara-saudaraku yang senantiasa memberikan dorongan dan perhatian kepada penulis hingga menyelesaikan studi.
8. Semua pihak yang telah memberikan dukungan, bantuan, kemudahan dan semangat dalam proses penyelesaian tugas akhir (skripsi) ini.

Sebagai kata akhir tiada gading yang tak retak, penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam skripsi ini. Oleh karena itu, kritik, saran dan pengembangan selanjutnya sangat diperlukan untuk kedalaman karya tulis dengan topik ini.

وَالسَّلَامُ عَلَيْكُمْ وَرَحْمَةُ اللَّهِ وَبَرَكَاتُهُ

Yogyakarta 02 Agustus 2010

M. Agus Santoso

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
INTISARI.....	vii
ABSTRACT.....	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Rumusan Masalah Penelitian.....	3
C. Tujuan Penelitian	3
D. Manfaat Penelitian	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	5
A. Landasan Teori	5
1. Pengertian Citra	5
2. Pengertian Kepuasan	7
3. Pengertian Loyalitas	11
B. Hasil Penelitian Terdahulu.....	14
C. Hipotesis	15
D. Model Penelitian.....	18
BAB III METODE PENELITIAN	20
A. Oyek dan Subyek Penelitian	20
B. Jenis Data	20

	C. Teknik Pengambilan Sampel.....	20
	D. Teknik Pengumpulan Data.....	21
	E. Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	21
	1. Citra Rumah Sakit	22
	2. Kepuasan Pelanggan.....	23
	3. Loyalitas Pelanggan.....	23
	F. Pengujian Instrumen.....	25
	1. Uji Validitas.....	25
	2. Uji Reliabilitas	26
	G. Analisis Data.....	27
	1. Analisis Deskriptif	27
	2. Analisis Kuantitatif (Pengujian Hipotesis).....	28
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	33
	A. Gambaran Umum Obyek Penelitian	33
	B. Analisis Deskriptif	39
	1. Deskripsi Hasil Penelitian	39
	2. Profil Responden	39
	C. Pengujian Instrumen	41
	1. Uji Validitas	41
	2. Uji Reliabilitas.....	43
	D. Analisis Data dan Uji Hipotesis	43
	1. Analisis Data.....	43
	2. Pengujian Hipotesis	44
	3. Analisis koefisien Determinasi	46
	E. Pembahasan (Interpretasi).....	47
BAB V	SIMPULAN, SARAN dan KETERBATASAN PENELITIAN....	49
	A. Simpulan	49
	B. Saran.....	51
	C. Keterbatasan Penelitian.....	51

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

TABEL 4.1.	Profil Responden	40
TABEL 4.2.	Hasil Uji Validitas dari Variabel Citra	41
TABEL 4.3.	Hasil Uji Validitas dari Variabel Kepuasan	42
TABEL 4.4.	Hasil Uji Validitas dari Variabel Loyalitas	42
TABEL 4.5.	Hasil Uji Reliabilitas Dari Variabel Citra, Kepuasan dan Loyalitas	43
TABEL 4.6.	Ringkasan Hasil Pengujian Regresi Pengaruh Citra dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	44
TABEL 4.7.	Ringkasan Hasil Output Anova	46
TABEL 4.8.	Ringkasan Hasil Output Anova Model Summary	47

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 2.1. Model Penelitian	18
------------------------------------	----