

**PENGARUH CITRA DAN KEPUASAN TERHADAP
LOYALITAS PASIEN DI RUMAH SAKIT EMANUEL
BANJARNEGARA**

SKRIPSI



Disusun Oleh

NUR INDAH PRISTIWANTI
20020410495

**FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

HALAMAN PENGESAHAN

**PENGARUH CITRA DAN KEPUASAN TERHADAP
LOYALITAS PASIEN DI RUMAH SAKIT EMANUEL
BANJARNEGARA**

Disusun Oleh:

NUR INDAH PRISTIWANTI

20020410495

Yogyakarta, 14 Agustus 2007

Dosen Pembimbing Skripsi



Drs. Susanto, MS

SKRIPSI

**PENGARUH CITRA DAN KEPUASAN TERHADAP
LOYALITAS PASIEN DI RUMAH SAKIT EMANUEL
BANJARNEGARA**

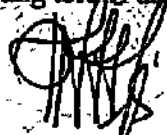
Diajukan oleh

NUR INDAH PRISTIWIANTI
20020410495

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

Tanggal, 25 Juli 2007

Yang terdiri dari:



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



Fajarwati, SE., M.Si
Anggota Tim Penguji



Drs. Susanto, MS
Anggota Tim Penguji

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Misbahul Arwar, 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.

HALAMAN MOTTO

- ☒ Al Qur'an dan AL Hadist adalah tuntunan hidup bagi umat manusia, semua yang terkandung didalamnya adalah kebenaran yang hakiki
(penulis)
- ☒ Semakin banyak kesakitan dan derita yang engkau rasakan dalam menuntut ilmu pengetahuan akan semakin berharga ilmu pengetahuan dalam hidup dan kehidupan
(Maulana Taziz H.Z)
- ☒ Doa adalah nyanyian hati yang selalu dapat membuka jalan ke singgasana Tuhan, meskipun terhimpit di dalam seribu jiwa
(Kahlil Gibran)
- ☒ Kebahagiaan tertinggi dalam hidup adalah kepastian bahwa anda dicintai seperti anda ada atau lebih tepatnya dicintai seperti diri

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji Syukur peneliti panjatkan kepada Allah SWT, yang telah memberikan kenikmatan yang tidak dapat dihitung secara matematis, baik kenikmatan jasmani maupun kenikmatan rohani sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.

Sholawat serta salam semoga sampai pada Nabi Besar Muhammad SAW. Beliaulah sebagai nabi akhiruzzaman yang telah membawa kita kedalam tata kehidupan yang berberadapan.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat mendapatkan gelar kesarjanaan pada Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta dengan judul skripsi ini adalah **PENGARUH CITRA DAN KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS PASIEN DI RUMAH SAKIT EMANUEL BANJARNEGARA**

Selanjutnya terima kasih peneliti ucapkan kepada :

1. Misbahul Anwar, S.E., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan petunjuk, bimbingan dan kemudahan selama penulis menyelesaikan studi..
2. Drs. Susanto. MS selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah meluangkan waktu untuk mengarahkan dan membimbing penulisan

3. **Seluruh Manajemen Rumah Sakit Emanuel Banjarnegara yang telah memberikan izin penelitian penulis.**
4. **Semua pihak yang telah memberikan dukungan, bantuan, kemudahan dan semangat dalam proses penyelesaian tugas akhir (skripsi) ini.**

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

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
HALAMAN MOTO.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
A. Landasan Teori.....	6
1. Pengertian Citra.....	6
2. Pengertian Kepuasan.....	10
3. Pengukuran Kepuasan Konsumen.....	15
4. Metode Pengukuran.....	17

5. Pengertian Loyalitas Pasien	19
B. Hasil Penelitian Terdahulu.....	22
C. Hipotesis	23
D. Model penelitian	23
BAB III METODA PENELITIAN	25
A. Obyek dan Subyek Penelitian.....	25
B. Jenis Data.....	25
C. Populasi.....	25
D. Sampel	25
E. Teknik Pengambilan Sampel	26
F. Teknik Pengumpulan Data.....	27
G. Definisi Operasional Variabel Penelitian	28
H. Uji Instrumen	31
I. Analisis Data dan Uji Hipotesis	32
1. Analisis Deskriptif	32
2. Analisis Regresi Linier Berganda	32
3. Uji Hipotesis	33
a. Uji t (t test).....	33
b. Uji ANOVA atau F Test	34
c. Nilai Koefisien Determinasi (R^2).....	35
BAB IV HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN	36
A. Gambaran Umum Obyek/Subyek Penelitian	36
B. Analisis Deskriptif Hasil Penelitian	41

1. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	51
2. Responden Berdasarkan Umur	51
3. Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	52
4. Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	53
5. Responden Berdasarkan Frekuensi Menggunakan Jasa ...	53
C. Uji Kualitas Instrumen	54
1. Uji Validitas.....	54
2. Uji Reliabilitas.....	55
D. Uji Hipotesis.....	56
1. Analisis Regresi Linear Berganda	56
2. Uji t (t test).....	58
3. Uji ANOVA atau F Test.....	59
4. Koefisien Determinasi	59
E. Pembahasan.....	60
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	62
A. Kesimpulan	62
B. Saran	62
C. Keterbatasan Penelitian.....	63
DAFTAR PUSTAKA	64

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Konsep Kepuasan Pelanggan.....	13
Gambar 2.2. Model Hubungan Citra Rumah Sakit dan Kepuasan Pacien Terhadap Kualitas Pasien	24

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Pelayanan Rawat Inap Rumah Sakit Immanuel Banjarnegara	46
Tabel 4.1.	Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	51
Tabel 4.2.	Klasifikasi Responden Berdasarkan Umur.....	51
Tabel 4.3.	Klasifikasi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	52
Tabel 4.4.	Klasifikasi Responden Berdasarkan Pekerjaan	53
Tabel 4.5.	Klasifikasi Responden Berdasarkan Frekuensi Menggunakan Jasa	53
Tabel 4.6.	Hasil Uji Validitas Variabel Independen dan Dependen 100 Responden	54
Tabel 4.7.	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Independen dan Dependen 100 Responden	56
Tabel 4.8.	Hasil Perhitungan Regresi Coefficients^a	57
Tabel 4.9.	Hasil Perhitungan Regresi ANOVA^b	59
Tabel 4.10	Model Summary	60