

**ANALISIS PENGARUH CITRA RSUD DR SOESELO SLAWI
KABUPATEN TEGAL TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN**

SKRIPSI



Oleh

SYAUQI SHOBURO

20010410204

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

2006

**ANALISIS PENGARUH CITRA RSUD DR. SOESELO SLAWI
KABUPATEN TEGAL TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN**

Diajukan oleh :

**SYAUQI SHOBURO
20010410204**

Telah disetujui Dosen Pembimbing

Pembimbing I

Dra. Hasnah Rimiwati, M.Si
NIK : 143 006

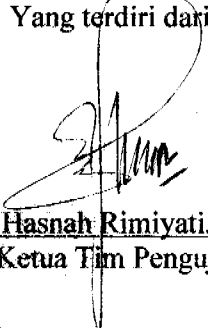
Tanggal 28 September 2006

**ANALISIS PENGARUH CITRA RSUD DR. SOESELO SLAWI
KABUPATEN TEGAL TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN**

Diajukan oleh :

**SYAUQI SHOBURO
20010410204**

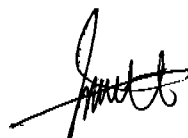
Skripsi ini telah Dipertahankan dan Disahkan di depan
Dewan Penguji Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
Tanggal 16 Oktober 2006
Yang terdiri dari



Dra. Hasnah Rimiwati, M.Si
Ketua Tim Penguji



Fauziah, SE
Anggota Tim Penguji



Drs. Sutrisno Wibowo, MM
Anggota Tim Penguji

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Misbahul Anwar, S.E., M.Si.
NIK : 143 014

INTISARI

Penelitian ini menyajikan analisis mengenai pengaruh citra perusahaan terhadap loyalitas pelanggan. Obyek dalam penelitian ini adalah RSUD DR Soeselo Slawi Kabupaten Tegal. Responden dalam penelitian ini adalah para pasien rawat inap di RSUD DR Soeselo, Slawi Kabupaten Tegal. Kuesioner berisi 18 pertanyaan mengenai citra perusahaan dan loyalitas pelanggan. Kuesioner tersebut dibagikan kepada 100 responden yaitu para rawat inap di RSUD DR Soeselo, Slawi Kabupaten Tegal.

Model dalam penelitian ini mengacu pada model yang dikembangkan oleh Kandampully dan Suhartanto (2000). Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa dimensi-dimensi citra yang berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan RSUD DR Soeselo Slawi adalah dimensi fasilitas fisik, dimensi kualitas dan dimensi pelayanan. Sedangkan dimensi promosi tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan RSUD DR Soeselo Slawi. Diharapkan hasil dari penelitian ini cukup relevan bagi para akademisi dan praktisi untuk menjelaskan bagaimana citra perusahaan mempengaruhi loyalitas pelanggan.

Kata Kunci : citra perusahaan, loyalitas pelanggan.

ABSTRACT

This study presents analysis about influence of company image toward customer loyalty. The study object is Local Government Hospital of DR Soeselo, Slawi, Tegal Regency. The respondents in this study are hospitalized patient in questionnaires contain 18 item about company image and customer loyalty. The questionnaires are distributed to 100 respondents namely patients in Local Government Hospital of DR Soeselo, Slawi, Tegal Regency.

Model of this study refer to model that is developed by Kandampully and Suhartanto (2000). The result in this study shows that dimensions of the image that have significant influence toward customer loyalty in Local Government Hospital of DR Soeselo, Slawi, Tegal Regency, are physical facilities, quality and service dimensions. Whereas promotional dimension does not have significant influence toward customer loyalty in Local Government Hospital of DR Soeselo, Slawi. It is expected that result in this study have considerable relevance for academicians and practitioner to explain how company image give influence to customer loyalty.

Keyword: *company image, customer loyalty.*

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah segala puji bagi Allah SWT, yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang. Sholawat dan salam senantiasa kami panjatkan kepada jujungan Nabi Muhammad SAW, keluarga, sahabat serta mereka yang mengemban sunnah-Nya sampai akhir zaman.

Tiada kata yang pantas penulis ucapkan, selain rasa syukur yang dalam kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan ramhat dan karunia-Nya kepada penulis, sehingga dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“ANALISIS PENGARUH CITRA RSUD DR SOESELO SLAWI KABUPATEN TEGAL TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN”**.

Dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis mendapat bantuan, dukungan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan ketulusan dan kerendahan hati penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Hasnah Rimiati, SE., M.Si., selaku Dosen Pembimbing yang dengan penuh kesabaran telah memberikan masukan dan bimbingan selama proses penyelesaian karya tulis.
2. Bapak Dr. Khoirudin Bashori, M.Si., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Bapak Misbahul Anwar, SE., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
4. Pimpinan, dan karyawan RSUD DR Soeselo Slawi Kabupaten Tegal yang telah memberikan bantuan dan izin dalam penelitian.

5. 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 penelitian selanjutnya sangat diharapkan untuk kedalaman karya tulis dengan topik ini.

Yogyakarta, 28 September 2006

Syauqi Shoburo

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
INTISARI	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Batasan Masalah	3
C. Rumusan Masalah	3
D. Tujuan Penelitian	4
E. Manfaat Penelitian	4
BAB II LANDASAN TEORI DAN PENURUNAN HIPOTESIS	5
A. Landasan Teori	5
1. Pemasaran Jasa	5
2. Konsep Pemasaran Jasa	7
3. Perilaku Konsumen	11
4. Komunikasi Pemasaran	14

5. Loyalitas Pelanggan	15
6. Citra Perusahaan (Corporate Image)	19
7. Diferensiasi Citra	23
B. Penelitian Terdahulu	24
C. Penurunan Hipotesis	26
D. Model Penelitian	26
BAB III METODE PENELITIAN	28
A. Subyek dan Obyek Penelitian	28
B. Jenis Data	28
C. Teknik Pengambilan Sampel	29
D. Teknik Pengumpulan Data	29
E. Definisi Operasional Variabel Penelitian	29
1. Variabel Dependen	29
2. Variabel Independen	29
F. Pengukuran Variabel dan Teknik Skala	29
1. Pengukuran Variabel	30
2. Teknik Skala	31
G. Uji Kualitas Instrumen	31
1. Pengujian Validitas	31
2. Pengujian Reliabilitas	31
H. Analisis Data dan Pengujian Hipotesis	32
1. Uji t-test	33
2. Uji F-test	34

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	35
A. Gambaran Umum Obyek Penelitian	35
1. Sejarah RSUD Dokter Soeselo	35
2. Struktur Organisasi Badan Pengelola RSUD Dokter Soeselo ..	36
B. Analisis Deskriptif	36
1. Deskripsi Hasil Penelitian	36
2. Karakteristik Responden	37
C. Uji Kevalidan Instrumen	38
1. Uji Validitas	38
2. Uji Reliabilitas	39
D. Uji Hipotesis dan Analisis Data	39
1. Analisis Regresi Linier Berganda	39
2. Uji t	41
3. Uji F	42
4. Analisis Koefisien Determinasi	43
E. Pembahasan	43
BAB V KESIMPULAN, KETERBATASAN DAN SARAN	46
A. Kesimpulan	46
B. Keterbatasan	46
C. Saran	47

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1. Karakteristik Responden	37
Tabel 4.2. Hasil Uji Validitas	38
Tabel 4.3. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Penelitian	39
Tabel 4.4. Ringkasan Hasil Analisis Regresi Pengaruh Citra Terhadap Loyalitas Pelanggan	40

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Piramida Loyalitas	18
Gambar 2.2. Familiarity-Favorability Analisis	20
Gambar 2.3. Model Pengaruh Citra Terhadap Loyalitas Pelanggan	27