

INTISARI

Penelitian ini mempunyai variabel independen yang meliputi citra pengguna, citra fasilitas, citra harga, citra kualitas dan citra lokasi sedangkan variabel dependen yaitu perilaku konsumen. Tujuannya untuk menganalisis pengaruh citra pengguna, citra fasilitas, citra harga, citra kualitas dan citra lokasi terhadap perilaku konsumen. Responden dalam penelitian ini adalah konsumen yang pernah menggunakan Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta dengan jumlah sampel 150 responden. Metode pengambilan sampel yang digunakan *non-probability sampling* yaitu *purposive sampling*.

Dalam penelitian ini analisis regresi linier berganda dengan menggunakan bantuan program SPSS 16.0 *for windows* diperlukan untuk mengetahui pengaruh variabel tersebut diatas. Pengujian nilai-nilai parameter yang dihasilkan akan dilakukan dengan uji t dan uji f, juga dilakukan uji *Adjusted R²* untuk mengidentifikasi seberapa besar pengaruh variabel-variabel independen dapat mempengaruhi variabel dependen dan untuk mengetahui variabel paling dominan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel citra pengguna, citra fasilitas, citra harga, citra kualitas dan citra lokasi secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap perilaku konsumen. Hasil secara parsial citra pengguna dan citra fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap perilaku konsumen sedangkan citra harga, citra kualitas dan citra lokasi berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap perilaku konsumen. Variabel citra pengguna menjadi variabel paling dominan.

Kata kunci : citra pengguna, citra fasilitas, citra harga, citra kualitas, citra lokasi dan perilaku konsumen