

**PENGARUH CITRA RUMAH SAKIT TERHADAP PERILAKU
KONSUMEN DALAM MENGGUNAKAN JASA RUMAH
SAKIT PKU MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

*THE INFLUENCE OF HOSPITAL IMAGE ON CONSUMERS'
BEHAVIOR IN USING THE SERVICE OF PKU MUHAMMADIYAH
HOSPITAL OF YOGYAKARTA*

SKRIPSI



Oleh

MUHAMAD YASIN
20060410115

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

SKRIPSI
PENGARUH CITRA RUMAH SAKIT TERHADAP PERILAKU
KONSUMEN DALAM MENGGUNAKAN JASA RUMAH SAKIT
PKU MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

Diajukan Oleh

MUHAMAD YASIN

20060410115

Telah disetujui Dosen Pembimbing
Pembimbing



Fauziah, S.E., M.Si.
NIK: 143 057

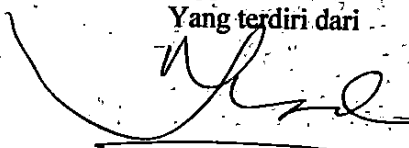
Tanggal, 5 Mei 2012


SKRIPSI
PENGARUH CITRA RUMAH SAKIT TERHADAP PERILAKU
KONSUMEN DALAM MENGGUNAKAN JASA RUMAH SAKIT
PKU MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

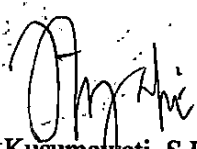
Diajukan Oleh

MUHAMAD YASIN
20060410115

Skripsi ini telah Dipertahankan dan Disyahkan di depan
Dewan Penguji Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
Tanggal 5 Mei 2012
Yang terdiri dari


Wihandaru SP, Drs, M.si
Ketua Tim Penguji


Fauziah S.E., M.Si
Anggota Tim Penguji


Rita Kusumawati, S.E., M.Si
Anggota Tim Penguji

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Dr. Agus Paryoto, S.E., M.Si
NPK. 143 016

PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : MUHAMAD YASIN

Nomor Mahasiswa : 20060410115

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul: "Pengaruh Citra Rumah Sakit Terhadap Perilaku Konsumen Dalam Menggunakan Jasa Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta" 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.

MOTTO

**Syukuri apa yang ada hiduplah anugrah tetap jalani hidup ini
melakukan yang terbaik. Tuhan pastikan menunjukkan
kebesaran dan kuasanya bagi hambanya
yang sabar dan tak kenal putus asa
(D'Masiv - Jangan Menyerah)**

**Sesungguhnya sesudah ada kesulitan itu akan datang
kemudahan, maka apabila kamu telah selesai urusanmu
kerjakanlah
dengan sungguh-sungguh yang lainnya dan kepada
Tuhanmu hendaknya kamu limpahkan
segala harapan.
(QS. Al-Insyiroh : 6-8)**

**Miliki keberanian tuk menghadapi duka besar dalam kehidupan,
miliki ketabahan tuk menghadapi duka kecil dalam kehidupan.
Dan ketika dengan penuh upaya kau berhasil menyelesaikan
tugas harianmu. Pergilah tidur dalam kedamaian
(Victor Hugo)**

**"Barang siapa menempuh jalan untuk mencari ilmu, maka Allah
memudahkan jalan baginya menuju surga"
(H.R. Muslim dan Tirmidzi)**

HALAMAN PERSEMBAHAN

Penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak, oleh karena itu dari hati dan pikiranku yang terdalam, aku persembahkan karya ini kepada :

- ORANG TUAKU IBU HJ. KHOTIJAH DAN BAPAK H. MAIMUN TERCINTA, terima kasih atas motivasi, semangat dan doanya selama ini.
- Mbakyuku HJ. NUR FAIZAH yang aku sayangi, terima kasih buat doanya, buat MAS H. SELAMET terima kasih ya saran-sarannya dan buat RIZAL, semoga RIZAL menjadi anak yang sholeh, pintar dan berbakti kepada orang tua.
- KAKAKKU H. SUKRON DAN H. SOLIKUL YANG AKU SAYANGI, terima kasih BUAT DOANYA, DAN BUAT RAFFI dan RAFFA SEMOGA MENJADI ANAK YANG SHOLEH, PINTAR DAN BERBAKTI KEPADA ORANG TUA.
- NURUS SHOBIKHAH, S.Pd, yang tercinta, terima kasih motivasi, doa dan bantuannya dalam penyelesaian skripsi ini.
- Terima kasih buat pihak RS PKU MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA yang mempermudah saya selama melakukan penelitian.

- Buat mas Tana, S.E , terima kasih atas bantuannya dalam penyelesaian skripsi ini.
- Teman-teman di kampungku terima kasih atas dukungannya selama ini.
- Teman-temanku satu angkatanku dan semua yang telah membantu skripsi aku, terima kasih banget bantuannya.

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

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
INTISARI	viii
ABSTRACT	ix
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan Masalah.....	3
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
A. Landasan Teori.....	6
1. Citra	6
2. Perilaku Konsumen	11
B. Hasil Penelitian Terdahulu	14
C. Hipotesis Penelitian	16
D. Model Penelitian.....	23
BAB III METODA PENELITIAN.....	25
A. Obyek Dan Subyek Penelitian.....	25
B. Jenis Data	25
C. Teknik Pengambilan Sampel.....	25
D. Teknik Pengumpulan Data	27
E. Definisi Operasional Variabel	27
F. Uji Kualitas Instrumen	34
G. Analisis Data dan Uji Hipotesis.....	35
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	38
A. Gambaran Umum Subyek dan Obyek Penelitian	38
B. Uji Kualitas Instrumen	43
C. Hasil Penelitian.....	46

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	58
A. Kesimpulan.....	58
B. Saran.....	59
C. Keterbatasan	60

DAFTAR TABEL

4.1 Populasi dan Tingkat Pengembalian Kuesioner	39
4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	40
4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	40
4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	41
4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	42
4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan Rata-Rata per Bulan .	43
4.7 Hasil Pengujian Validitas Citra	44
4.8 Hasil Pengujian Validitas Perilaku Konsumen.....	45
4.9 Hasil Pengujian Reliabilitas	46