

**ANALISIS PENGARUH CITRA RUMAH SAKIT DAN  
KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS PASIEN  
RUMAH SAKIT UMUM SARDJITO**

**Influence Analysis of Image Hospitals and Patient Satisfaction With  
The Loyalty General Hospitals Sardjito**



Disusun oleh:

**ACHMAD RIZA**

**2000410364**

**FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA  
2010**

**ANALISIS PENGARUH CITRA RUMAH SAKIT DAN  
KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS PASIEN  
RUMAH SAKIT UMUM SARDJITO**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Syarat-Syarat Guna Memperoleh Gelar  
Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen Pada Fakultas Ekonomi  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Disusun oleh:

**ACHMAD RIZA**  
**2000410364**

**FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA  
2010**

## HALAMAN PENGESAHAN

Yang bertanda tangan dibawah ini telah membaca skripsi dengan judul :  
**ANALISIS PENGARUH CITRA RUMAH SAKIT DAN KEPUASAN  
TERHADAP LOYALITAS PASIEN RUMAH SAKIT UMUM SARDJITO**

Yang ditulis oleh:

**ACHMAD RIZA**

**20000410364**

Penandatanganan berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat  
untuk diterima.



**(Munjiati Munawaroh, SE, M.Si )**

**SKRIPSI**  
**ANALISIS PENGARUH CITRA RUMAH SAKIT DAN**  
**KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS PASIEN**  
**RUMAH SAKIT UMUM SARDJITO**

Diajukan oleh

**ACHMAD RIZA**  
**20000410364**

Skrripsi ini telah Dipertahankan dan Disahkan di depan  
Dewan-Penguji Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta  
Tanggal 25 Agustus 2010  
Yang terdiri

Prof. Heru Kurnianto Tjahjono, M.M.  
Ketua Tim Penguji

Misbahul Anwar, SE., Msi.  
Anggota Tim Penguji

Drs. Winarso, MM.  
Anggota Tim Penguji

Mengetahui  
Dekan Fakultas Ekonomi  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

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

## **PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI**

*Assalamu'alaikum Wr.Wb*

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Achmad Riza

NIM : 20000410364

Jurusan : Manajemen

Judul Skripsi : **ANALISIS PENGARUH CITRA RUMAH SAKIT  
DAN KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS  
PASIEN RUMAH SAKIT UMUM SARDJITO.**

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya serahkan ini benar-benar merupakan hasil karya sendiri, kecuali kutipan dan ringkasan yang sudah saya jelaskan sumber-sumbernya pada pembahasan, apabila di kemudian hari ada ketidakbenaran dalam pernyataan ini maka saya bersedia karya tersebut dibatalkan.

*Wassalamu'alaikum Wr.Wb*

Yogyakarta, Agustus 2010

**Achmad Riza**

## MOTTO

*Betapa banyak nikmat-Mu  
Dilipat diantara taring-taring bencana  
Dan kesenangan telah berubah,  
Tabahlah atas kejadian waktumu, karena semua pasti berlalu.  
Dibalik susah ada bahagia, dibalik kemukusan ada cacat.*

*(Al-Ghozali)*

## PERSEMBAHAN

**Skripsi ini kupersembahkan untuk :**

- 1. Ayah dan Ibuku tercinta yang selalu mencurahkan segalanya bagiku**
- 2. Saudara-saudaraku**
- 3. Teman-temanku yang selalu mendukungku**
- 4. Almamaterku**

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh citra rumah sakit dan kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien dirumah sakit Dr. Sardjito. Berdasarkan hasil penelitian diharapkan dapat menjadi bahan masukan dan pertimbangan dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada pasien.

Untuk menjawab hipotesis dalam penelitian digunakan alat analisis analisis regresi berganda, uji t, uji F, dan koefisien determinasi ( $R^2$ ). Obyek penelitian ini adalah Rumah Sakit Umum Sardjito. Sedangkan subjek penelitiannya adalah responden yang pernah menggunakan jasa rawat inap Rumah Sakit Umum Sardjito. Adapun sampel penelitian ditentukan sebanyak 100 orang

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa Citra Rumah Sakit ( $X_1$ ) diperoleh nilai  $t_{hitung}$  sebesar 2,565 ( $p = 0,012 < 0,05$ ); sehingga berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien pada Rumah Sakit Umum Pemerintah Sardjito Yogyakarta. Kepuasan pasien ( $X_2$ ) diperoleh nilai  $t_{hitung}$  sebesar 2,712 ( $p = 0,008 < 0,05$ ); sehingga berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien pada Rumah Sakit Umum Pemerintah Sardjito Yogyakarta. Berdasarkan hasil pengujian secara simultan diperoleh nilai  $F_{hitung}$  sebesar 60,049 ( $p = 0,000 < 0,05$ ); sehingga citra rumah sakit dan kepuasan pasien secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien Rumah Sakit Umum Pemerintah Sardjito Yogyakarta. Nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,553 berarti loyalitas pasien dipengaruhi oleh variasi citra dan kepuasan sebesar 55,3%. Sementara sisanya sebesar 44,7% diterangkan oleh faktor lain yang tidak ikut terobservasi.

**Kata kunci:** citra, kepuasan pasien, loyalitas.



## ABSTRACT

This research aims to analyze the influence of the hospital image and patient satisfaction toward the patient loyalty at Dr. Sardjito hospital. The research, hopefully, may become the input and consideration to improve the quality of service to the patients.

This research used multiple regression analysis, t test, f test, and determinant coefficient ( $R^2$ ) to answer the hypothesis. The object of the research was the Public Hospital Sardjito and the subject was the patients who made use of the inpatient services at the Public Hospital Sardjito. The sample of the research was 100 persons.

The research result showed that the image of the hospital ( $X_1$ ) taken from the t value was 2.565 ( $p = 0.012 < 0.05$ ); therefore, it had significant influence toward the loyalty of the patients of the Public Hospital Sardjito Yogyakarta. The patient satisfaction ( $X_2$ ) taken from the t value was 2.712 ( $p = 0.008 < 0.05$ ); therefore, it had significant influence toward the patient loyalty at the Public Hospital Sardjito Yogyakarta. After the simultaneous testing, the value of F was 60.049 ( $p = 0.000 < 0.05$ ); therefore, the image of the hospital and patient satisfaction has simultaneous significant influence toward the patient loyalty at the State Public Hospital Sardjito Yogyakarta. The value of the coefficient of determination ( $R^2$ ) was 0.553, which means that the patient loyalty was influenced by the various image and satisfaction with the value of 55.3%. Meanwhile the rest, 44.7%, was explained by the other factors that were unobserved.

*Key words: image, patient satisfaction, loyalty.*

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

*Assalamu'alaikum Wr. Wb*

Alhamdulillah, puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat, hidayah serta inayah-Nya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **"ANALISIS PENGARUH CITRA RUMAH SAKIT DAN KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS PASIEN RUMAH SAKIT UMUM SARDJITO"**.

Skripsi ini disusun dengan maksud untuk memenuhi salah satu syarat dalam rangka menyelesaikan program pendidikan strata 1 pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta.

Selam penyusunan skripsi ini telah banyak menerima bantuan dari berbagai pihak, untuk itu tidak lupa penulis ucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Munjiati Munawaroh, SE, M.Si., selaku Pembimbing Skripsi dan Dosen Pembimbing Akademik yang dengan sabar dan tulus telah memberikan banyak masukan, arahan, bimbingan kepada penulis dalam penulisan demi kemajuan skripsi penulis.
2. Kepala Rumah Sakit Sardjito Yogyakarta yang telah memberikan ijinnya untuk dapat melakukan penelitian.
3. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta yang telah memberi bekal ilmu pengetahuan kepada penulis selama masa studi.

4. Bapak dan ibu yang telah banyak memberikan bantuan baik materil dan moril sehingga penulis dapat menyelesaikan pendidikan dan penulisan skripsi ini.
5. Semua pihak yang telah membantu dan yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

Dengan selesainya penyusunan skripsi ini, penulis berharap dapat memberikan manfaat yang baik, serta menjadi arahan dalam perjalanan pengetahuan.

Penulis menyadari bahwa penyusunan ini masih jauh dari sempurna, maka penulis sangat berterima kasih apabila diantara pembaca ada yang memberikan saran atau kritik yang membangun guna memperluas wawasan penulis sebagai proses pembelajaran diri.

*Wassalamu 'alaikum Wr. Wb*

Yogyakarta, Mei 2009

Penulis

**ACHMAD RIZA**

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL .....	i
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
HALAMAN MOTTO .....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	vi
ABSTRAK .....	vii
ABSTRACT.....	viii
KATA PENGANTAR .....	ix
DAFTAR ISI .....	xi
DAFTAR TABEL .....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Permasalahan .....	1
B. Perumusan Masalah .....	4
C. Tujuan Penelitian .....	5
D. Manfaat Penelitian .....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	6
A. Kerangka Teori dan Penurunan Hipotesis .....	6
1. Perilaku Konsumen .....	6
2. Citra .....	9
3. Kepuasan .....	10
4. Loyalitas .....	11
B. Penelitian Terdahulu .....	13
C. Hipotesis Penelitian .....	13
D. Model Penelitian .....	15

BAB III	METODE PENELITIAN .....	16
	A. Obyek dan Subjek Penelitian .....	16
	B. Jenis Data .....	16
	C. Teknik Pengambilan Sampel .....	16
	D. Teknik Pengumpulan Data .....	17
	E. Definisi Operasional Variabel Penelitian .....	17
	F. Uji Kualitas Instrumen Penelitian .....	20
	G. Analisis Data dan Uji Hipotesis .....	21
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	24
	A. Gambaran Umum Rumah Sakit Umum Sardjito Yogyakarta .....	24
	B. Karakteristik Responden .....	30
	C. Pengujian Instrumen Penelitian .....	34
	D. Analisa Data .....	37
	E. Pembahasan .....	40
BAB V	PENUTUP .....	45
	A. Kesimpulan .....	45
	B. Saran.....	46

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Indikator Variabel Penelitian .....	18
Tabel 3.2	Pengukuran Skala Likert .....	20
Tabel 4.1.	Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	30
Tabel 4.2.	Distribusi Responden Berdasarkan Usia .....	31
Tabel 4.3.	Distribusi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan .....	32
Tabel 4.4.	Distribusi Responden Berdasarkan Pendapatan .....	33
Tabel 4.5.	Distribusi Responden Berdasarkan Banyaknya Jasa Pelayanan .....	33
Tabel 4.6.	Hasil Uji Validitas Variabel Citra ( $X_1$ ) .....	34
Tabel 4.7.	Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan ( $X_2$ ) .....	36
Tabel 4.8.	Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas Pasien ( $Y$ ) .....	36
Tabel 4.9.	Hasil Uji Reliabilitas .....	36
Tabel 4.10.	Hasil Pengujian Regresi Linier Berganda .....	37
Tabel 4.11.	Hasil Uji Ketepatan Parameter Penduga (Uji $t$ ) .....	39

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Pengaruh Citra Rumah Sakit dan Kepuasan Pasien Dengan Loyalitas .....	15
---	----