

**PENGARUH CITRA DAN KEPUASAN TERHADAP  
LOYALITAS PELANGGAN  
PADA RUMAH SAKIT UMUM DAERAH WATES  
KABUPATEN KULON PROGO**

*THE INFLUENCE OF HOSPITAL IMAGE AND CUSTOMERS SATISFACTION  
TO CUSTOMERS LOYALTY AT THE REGIONAL GENERAL HOSPITAL OF  
WATES KULON PROGO REGENCY*

**SKRIPSI**



Disusun Oleh :

**YANUAR BAYU PRASETYO  
20070410019**

**FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA  
2011**

**PENGARUH CITRA DAN KEPUASAN TERHADAP  
LOYALITAS PELANGGAN  
PADA RUMAH SAKIT UMUM DAERAH WATES  
KABUPATEN KULON PROGO**

**SKRIPSI**

**Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan untuk Memperoleh Gelar  
Sarjana pada Fakultas Ekonomi  
Program Studi Manajemen  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta**



**Oleh  
YANUAR BAYU PRASETYO  
20070410019**

**FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA  
2011**

**SKRIPSI**  
**PENGARUH CITRA DAN KEPUASAN TERHADAP**  
**LOYALITAS PELANGGAN**  
**PADA RUMAH SAKIT UMUM DAERAH WATES**  
**KABUPATEN KULON PROGO**

*THE INFLUENCE OF HOSPITAL IMAGE AND CUSTOMERS SATISFACTION  
TO CUSTOMERS LOYALTY AT THE REGIONAL GENERAL HOSPITAL OF  
WATES KULON PROGO REGENCY*

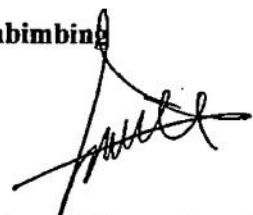
Diajukan Oleh

YANUAR BAYU PRASETYO

20070410019

Telah disetujui Dosen Pembimbing

Pembimbing



Sutrisno Wibowo, Drs., M.M.

NIK: 143 030

Tanggal 26 Mei 2011

**SKRIPSI**  
**PENGARUH CITRA DAN KEPUASAN TERHADAP**  
**LOYALITAS PELANGGAN**  
**PADA RUMAH SAKIT UMUM DAERAH WATES**  
**KABUPATEN KULON PROGO**

Diajukan Oleh

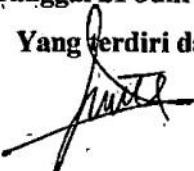
**YANUAR BAYU PRASETYO**

20070410019

Skripsi ini telah Dipertahankan dan Disyahkan di depan  
Dewan Pengaji Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Tanggal 21 Juni 2011

Yang terdiri dari



**Sutrisno Wibowo, Drs., M.M.**  
Ketua Tim Pengaji



**Tri Maryati, Dra., M.M.**  
Anggota Tim Pengaji



**Rini Juni Astuti, S.E., M.Si.**  
Anggota Tim Pengaji

Mengetahui



## **PERNYATAAN**

Dengan ini saya,

**Nama : Yanuar Bayu Prasetyo**

**Nomor mahasiswa : 20070410019**

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul “Pengaruh Citra dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Rumah Sakit Umum Daerah Wates Kabupaten Kulon Progo” 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.

**Yogyakarta, 26 Mei 2011**

**Yanuar Bayu Prasetyo**

## MOTTO

"Sesungguhnya Allah tidak mengubah keadaan sesuatu kaum sehingga mereka mengubah keadaan yang ada pada diri mereka sendiri

(Ar Ra'd : 21)

"Banyak kegagalan dalam hidup ini dikarenakan orang tidak menyadari betapa dekatnya mereka dengan keberhasilan, saat mereka menyerah

(Thomas Alfa Edison)

"Kegagalan itu milik orang yang berpikir negative, bertindak pasif, mengalah pada keadaan, melangkah setengah hati, gampang menyerah, dan suka mencari-cari alasan"

(Zero to Hero)

Pijakan yang kokoh adalah kerendahan hati, untuk belajar apa saja dan

kepada siapa saja

(Andrie Wongso)

"Jika kita memudahkan jalan orang lain, jalan kita pun akan dimudahkan, jika kita mempersulit orang lain, maka hal serupa juga akan menimpa kita

(Andrie Wongso)

Karakter pribadi kita menentukan kebaikan dari yang kita kerjakan, tanpa perubahan karakter, tidak akan ada perubahan kualitas hidup

(Mario Teguh)

## **INTISARI**

Penelitian ini dilakukan untuk menguji Pengaruh citra dan kepuasan terhadap loyalitas pelanggan pada Rumah Sakit Umum Daerah Wates Kabupaten Kulon Progo. Obyek dalam penelitian ini adalah pelanggan yang pernah menggunakan jasa rawat inap atau sedang menggunakan jasa rawat inap pada Rumah Sakit Umum Daerah Wates Kabupaten Kulon Progo. Metode pengambilan sampel yang digunakan *non-probability sampling* yaitu *purposive sampling* dimana pengambilan sampel didasari atas kriteria tertentu. Sampel dalam penelitian ini terdiri dari 100 responden. Dalam penelitian ini pengujian dilakukan dengan menggunakan SPSS 16.0 *for windows* melalui analisis regresi linier berganda untuk mengetahui pengaruh positif antara variabel independen terhadap variabel dependen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel citra dan kepuasan baik secara parsial maupun simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Dengan demikian hasil penelitian mendukung teori tentang loyalitas pelanggan.

Kata kunci: citra, kepuasan, loyalitas pelanggan.

## *ABSTRACT*

*This research was conducted to examine the influence of image and satisfaction to customer loyalty at Regional General Hospital Wates Kulon Progo Regency. The object of this research is the customer who had used inpatient services or is currently using inpatient services at the Regional General Hospital Wates Kulon Progo Regency. The sampling method used non-probability sampling is purposive sampling where the sampling is based on certain criteria. This study consisted of 100 respondents. In this research, tests performed using SPSS 16.0 for windows through multiple linear regression analysis to determine the positive influence of independent variables on the dependent variable. The results showed that the variable image and satisfaction either partially or simultaneously have positive and significant impact on customer loyalty. Thus the results of research support the theory of customer loyalty.*

*Keywords:* *image, customer satisfaction, customer loyalty.*

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan kemudahan, karunia dan rahmat dalam penulisan skripsi dengan judul “**Pengaruh Citra dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Rumah sakit Umum Daerah Wates Kabupaten Kulon Progo**”.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Penulisan mengambil topik ini dengan harapan dapat memberikan masukan bagi organisasi dalam penggunaan taktik mempengaruhi dalam pengambilan keputusan organisasional dan memberikan ide pengembangan bagi penelitian selanjutnya.

Penulisan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan dan dukungan berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan petunjuk, bimbingan dan kemudahan selama penulis menyelesaikan studi.
2. Bapak Sutrisno Wibowo, Drs.,M.M. yang dengan penuh kesabaran telah memberikan masukan dan bimbingan selama proses penyelesaian karya tulis ini.
3. Ayah dan Ibu serta saudara-saudaraku yang senantiasa memberi dorongan dan perhatian kepada penulis hingga dapat menyelesaikan studi.
4. 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 diperlukan untuk kedalaman karya tulis dengan topik ini.

Yogyakarta, Juni 2011

Penulis

## **DAFTAR ISI**

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN RERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
HALAMAN PERNYATAAN .....	iv
HALAMAN MOTTO.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
INTISARI .....	viii
ABSTRACT .....	ix
KATA PENGANTAR .....	x
DAFTAR ISI .....	xi
DAFTAR TABEL .....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Batasan Masalah Penelitian.....	5
C. Rumusan Masalah Penelitian .....	6
D. Tujuan Penelitian.....	6
E. Manfaat Peneltian.....	7

<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>8</b>
<b>A. Landasan Teori.....</b>	<b>8</b>
1. Citra.....	8
a. Pengertian Citra.....	8
b. Jenis-jenis Citra.....	12
2. Kepuasan Pelanggan.....	14
a. Pengertian Kepuasan Pelanggan .....	14
b. Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	17
3. Loyalitas Pelanggan.....	19
a. Pengertian Loyalitas Pelanggan .....	19
b. Tahapan Perkembangan Loyalitas Pelanggan.....	22
c. Manfaat Loyalitas Pelanggan .....	24
d. Karakteristik Loyalitas Pelanggan .....	24
e. Tingkatan Loyalitas Pelanggan .....	25
B. Hasil Penelitian Terdahulu.....	27
C. Hipotesa.....	28
D. Model Penelitian .....	30
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>31</b>
A. Obyek Dan Subyek Penelitian.....	31
B. Jenis Data .....	31
C. Teknik Pengambilan Sampel.....,.....	31
D. Teknik Pengumpulan Data.....	33
E. Definisi Operasional Variabel .....	34

F. Uji Kualitas Instrumen.....	38
G. Analisa Data dan Uji Hipotesa.....	40
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>42</b>
A. Gambaran Umum Obyek Penelitian .....	42
B. Uji Kualitas Instrumen .....	54
C. Analisa Deskriptif .....	56
D. Hasil Penelitian .....	59
E. Pembahasan .....	64
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>68</b>
A. Kesimpulan .....	68
B. Saran .....	69
C. Keterbatasan .....	69

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

4.1 Distribusi Tempat Tidur dan Pembagian Kelas Perawatan .....	49
4.2 Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	51
4.3 Klasifikasi Responden Berdasarkan Usia.....	51
4.4 Klasifikasi Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	52
4.5 Klasifikasi Responden Berdasarkan Pendidikan .....	53
4.6 Klasifikasi Responden Berdasarkan Penghasilan.....	53
4.7 Hasil Uji Validitas .....	55
4.8 Hasil Uji Reliabilitas .....	56
4.9 Analisa Deskriptif Citra.....	57
4.10 Analisa Deskriptif Kepuasan Pelanggan .....	58
4.11 Analisa Deskriptif Loyalitas Pelanggan .....	59
4.12 Hasil Regresi Berganda .....	60
4.13 Hasil Uji t Citra .....	62
4.14 Hasil Uji t Kepuasan Pelanggan .....	62
4.15 Hasil Uji F .....	63
4.16 Hasil Uji Koefisien Determinasi Adjusted R square.....	64

## **DAFTAR GAMBAR**

<b>2.1 Model Penelitian .....</b>	<b>30</b>
-----------------------------------	-----------