

**PENGARUH CITRA RUMAH SAKIT, KUALITAS PELAYANAN DAN
KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
(Studi Kasus pada Rumah Sakit Umum Daerah Pandan Arang Boyolali)**

***THE INFLUENCE OF HOSPITAL IMAGE, SERVICE QUALITY AND
CUSTOMER SATISFACTION ON CUSTOMER LOYALTY
(Case Study on General Hospital Pandan Arang Boyolali)***

SKRIPSI

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan untuk Memperoleh
Gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Akuntansi
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Disusun Oleh:

INDAH RETNO WULANDARI

20130420228

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

2016

SKRIPSI

**PENGARUH CITRA RUMAH SAKIT, KUALITAS PELAYANAN DAN
KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
(Studi Kasus pada Rumah Sakit Umum Daerah Pandan Arang Boyolali)**

***THE INFLUENCE OF HOSPITAL IMAGE, SERVICE QUALITY AND
CUSTOMER SATISFACTION ON CUSTOMER LOYALTY
(Case Study on General Hospital Pandan Arang Boyolali)***




Diajukan oleh

INDAH RETNO WULANDARI

20130420228

Telah disetujui Dosen Pembimbing
Pembimbing


Afrizal Tahar, S.H., S.E., M.Acc., Ak., CA
NIK: 143 055

Tanggal: 26 Desember 2016


SKRIPSI


**PENGARUH CITRA RUMAH SAKIT, KUALITAS PELAYANAN DAN
KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
(Studi Kasus pada Rumah Sakit Umum Daerah Pandan Arang Boyolali)**


***THE INFLUENCE OF HOSPITAL IMAGE, SERVICE QUALITY AND
CUSTOMER SATISFACTION ON CUSTOMER LOYALTY
(Case Study on General Hospital Pandan Arang Boyolali)***

**Diajukan oleh
INDAH RETNO WULANDARI
20130420228**

Skripsi ini telah Dipertahankan dan Disahkan di depan
Dewan Penguji Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
Tanggal 17 Desember 2016
Yang terdiri dari

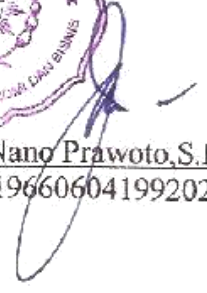

Dr. Rizal Yaya, M.Si., Ak. CA
Ketua Tim Penguji


Drs. Afrizal Tahar, S.H., M.Acc., Ak. CA
Anggota Tim Penguji


Sigit Arie Wibowo, S.E., M.sC., Ak., C
Anggota Tim Penguji

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta




Dr. Nano Prawoto, S.E., M.Si
NIK. 19660604199202 143 016

PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Indah Retno Wulandari

NIM : 20130420228

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul: "**PENGARUH CITRA RUMAH SAKIT, KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN (Studi Kasus pada Rumah Sakit Umum Daerah Pandan Arang Boyolali)**" 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 Desember 2016



Indah Retno Wulandari

MOTTO

Jadikanlah sabar dan shalat sebagai penolongmu. Dan sesungguhnya yang demikian itu sungguh berat, kecuali bagi orang-orang yang khusyu', (Q.S Al Baqarah : 45)

“Dan janganlah kamu berputus asa dari rahmat Allah. Sesungguhnya tiada berputus asa dari rahmat Allah melainkan orang-orang yang kufur (terhadap karunia Allah).” (Q.S. Yusuf: 87)

“Janganlah kamu bersikap lemah, dan janganlah pula kamu bersedih hati, padahal kamulah orang-orang yang paling tinggi derajatnya, jika kamu orang-orang yang beriman.” (Q.S. Al-Imran: 139)

“Maka sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan. Sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan.”(Q.S. AlInsyirah: 5-6)

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kadar kesanggupannya.” (Q.S. Al-Baqarah: 286)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Yaa Allah.....

Terima kasih atas nikmat dan rahmat-Mu . .

Sebuah perjalanan panjang dan gelap...telah kau berikan secercah cahaya terang

Meskipun hari esok penuh teka-teki dan tanda tanya yang saya sendiri

belum tahu pasti jawabanya.

Taburan cinta dan kasih sayang-Mu telah memberikan kekuatan dan membekaliiku dengan

ilmu serta memperkenalkanku dengan cinta. Atas karunia serta kemudahan yang engkau

berikan akhirnya saya bisa menyelesaikan skripsi ini.

Skripsi ini ku persembahkan untuk:

- *Kedua Orang tuaku yang selalu mengiringi setiap langkahku dengan doa dan kasih sayang yang tiada hentinya, karena tiada kata seindah lantunan do'a dan tiada do'a yang paling khusus selain do'a yang terucap dari orang tua.*
- *Kakakku tersayang yang selalu memberikan dukungan, semangat dan doa untuk keberhasilan skripsi ini.*
- *Keluargaku yang selalu membuatku termotivasi dan selalu menyirami kasih sayang, selalu mendoakanku dan selalu menasehatiku menjadi lebih baik,*
- *Bapak dan Ibu Dosen UMY yang selama ini telah tulus dan ikhlas meluangkan waktunya untuk menuntun dan mengarahkanku, memberikan bimbingan dan pelajaran yang tiada ternilai harganya. Terima kasih banyak Bapak dan Ibu dosen, jasa kalian akan selalu terpatri di hati.*
- *Bapak Afrizal Tahar, S.H., S.E., M.Acc., Ak., CA selaku dosen pembimbing skripsi, terima kasih banyak..pak., sudah begitu banyak membantu selama ini, sudah dinasehati, sudah diajari, bantuan dan kesabaran Bapak akan selalu terukir dihati.*
- *Sahabatku Arvia Ulfah Primandari dan Eva Hanita yang selalu membantu dan memberiku dukungan untuk kesuksesan skripsi ini..*
- *Terima kasih untuk Saudaraku tersayang Astari Meidy dan Azahra Muthia yang selalu menemani dan membantuku setiap hari untuk menyelesaikan skripsi ini..*

- *BEM FE UMY periode 2015/2016 "Bersatu Untuk Berkarya Menuju Puncak Yang Tak Berujung".*
- *Sahabat dan Teman-Teman Tersayang, tanpa semangat, dukungan dan bantuan kalian semua tak kan mungkin aku sampai disini, terimakasih untuk canda tawa, tangis, dan perjuangan yang kita lewati bersama dan terimakasih untuk kenangan manis yang telah mengukir selama ini.*
- *Untuk Almamater UMY yang siap untuk melangkah lebih maju.*

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk menguji secara empiris apakah (1) citra rumah sakit berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan, (2) kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan, (3) kepuasan pelanggan berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 100 responden yaitu pasien yang pernah atau sedang menjalani rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Pandan Arang Boyolali. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner dan di analisis menggunakan metode analisis regresi linier berganda. Metode penentuan sampel menggunakan *purposive sampling*. Uji kualitas data menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas. Untuk uji hipotesis peneliti menggunakan *Adjusted R Square* dan Uji t. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa variabel citra rumah sakit berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan karena nilai koefisien yang diperoleh dari variabel ini sebesar 0,370 dan sig 0,001 , untuk variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan karena nilai koefisien yang diperoleh dari variabel ini sebesar 0,183 dan sig 0,009 dan untuk variabel kepuasan pelanggan berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan karena nilai koefisien yang diperoleh dari variabel ini sebesar 0,177 dan sig 0,005.

Kata Kunci : Citra Rumah Sakit, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan

ABSTRACT

This research intended to empirically examine the whether 1.) the hospital's image affects positively toward costumers' loyalty, 2.) the quality of service affects positively toward customers' loyalty, and, 3.) the customers' satisfaction affects positively toward customers' loyalty. The samples of the research were 100 patients who were being hospitalized in, and/or had ever been hospitalized in the RSUD PandanArangBoyolali. The data was collectedby employing questionnaire, and then was analyzed by using multiple linear regression analysis method. The samples were determined by using purposive sampling method. The data quality test was performed by using both data validity test and data reliability test. The result of the research indicated that 1.) the variable of hospital's image affected positively toward customers' loyalty, as seen by the coefficient value result was 0,370 and sig 0,001, 2.) the variable of quality of service affected positively toward customers' loyalty, as seen by the coefficient value result was 0,183 and sig 0,009, and, 3.)the variable of customers' satisfaction affected positively the customers' loyalty, as seen by the coefficient value result was 0,177 and sig 0,005.

Keywords: Hospital's Image, Service Quality, Customers' Satisfaction, Customers' Loyalty

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Segala puji bagi Allah SWT Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang yang telah memberikan kemudahan, karunia dan rahmat dalam penulisan skripsi dengan judul " Pengaruh Citra Rumah Sakit, Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan". Shalawat dan bertangkaikan salam tetap tercurahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW yang telah membawa kita dari zaman zahiliyah ke zaman yang penuh dengan ilmu dan pengetahuan.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Penulis mengambil topik ini dengan harapan dapat memberikan masukan kepada pihak rumah sakit untuk mengetahui pengaruh dari citra, kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan dalam pembelian ulang pasien kepada rumah sakit.

Penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan dan dukungan berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebanyak-banyaknya kepada:

1. Bapak Dr. Nano Prawoto, S.E.,M.Si. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Ibu Dr. Ietje Nazaruddin,S.E.,M.Si.,CA., Selaku Kepala Program Studi Akuntansi.

3. Afrizal Tahar, S.H., S.E., M.Acc., Ak., CA yang dengan penuh kesabaran telah memberikan masukan dan bimbingan selama proses penyelesaian karya tulis ini.
4. Seluruh Dosen Akuntansi UMY yang telah membimbing, mendidik dan memberikan ilmunya kepada penulis selama berkuliah di kampus Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
5. Ayah dan Ibu serta saudara-saudaraku yang senantiasa memberikan dorongan dan perhatian kepada penulis hingga dapat menyelesaikan studi.
6. Semua pihak yang telah memberikan dukungan, bantuan, kemudahan dan semangat dalam proses penyelesaian tugas akhir (skripsi) ini.

Akhir kata, penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam skripsi ini. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari pembaca dan semua pihak demi kebaikan skripsi ini. Semoga ilmu yang terkandung dalam skripsi ini dapat berkembang dan bermanfaat bagi semua pihak. Amin ya rabbal'alamin.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Yogyakarta, 1 Desember 2016

Indah Retno Wulandari

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
INTISARI.....	viii
ABSTRAK	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Batasan Masalah Penelitian.....	12
C. Rumusan Masalah Penelitian	13
D. Tujuan Penelitian.....	13
E. Manfaat Penelitian	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. LandasanTeori.....	15
1. Balanced Scorecard.....	15
2. Teori <i>Stakeholder</i>	17
3. Teori Legitimasi	19
4. Citra Rumah Sakit.....	22
5. Kualitas Pelayanan.....	25

	6. Kepuasan Pelanggan	29
	7. Loyalitas Pelanggan	34
	B. Hipotesis	37
	C. Model Penelitian	42
BAB III	METODE PENELITIAN	43
	A. Obyek dan Subyek Penelitian	43
	B. Teknik Pengambilan Sampel.....	43
	C. Jenis Data	44
	D. Teknik Pengumpulan Data.....	44
	E. Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	45
	F. Uji Kualitas Instrumen.....	48
	G. Uji Hipotesis dan Analisis Data	50
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	54
	A. Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	52
	B. Uji Kualitas Instrumen dan Data.....	61
	C. Uji Asumsi Klasik.....	64
	D. Hasil Penelitian (Uji Hipotesis).....	67
	E. Pembahasan (Interpretasi).....	70
BAB V	SIMPULAN, SARAN DAN KETERBATASAN	
	PENELITIAN	74
	A. Simpulan	74
	B. Saran	75
	C. Keterbatasan Penelitian.....	76

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

3.1 Operasional Variabel Independen.....	44
3.2 Operasional Variabel Dependen.....	46
4.1 Jumlah Kamar Tidur Menurut Tipe.....	52
4.2 Perincian Tipe Dokter.....	53
4.3 Perincian Tipe Tenaga Dukung.....	54
4.4 Sampel dan Tingkat Pengembalian.....	55
4.5 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin.....	56
4.6 Karakteristik Berdasarkan Usia.....	56
4.7 Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan.....	57
4.8 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	58
4.9 Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	59
4.10 Hasil Uji Validitas.....	60
4.11 Hasil Uji Reliabilitas.....	62
4.12 Hasil Uji Normalitas.....	63
4.13 Hasil Uji Multikolinieritas.....	64
4.14 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	65
4.15 Hasil Uji Nilai t.....	65
4.16 Hasil Uji F.....	67
4.17 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	67

DAFTAR GAMBAR

2.1 Model Penelitian	40
----------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian

Lampiran 2. Data Hasil Kuesioner

Lampiran 3. Data Rumah Sakit

Lampiran 4. Karakteristik Responden

Lampiran 5. Hasil Regresi

Lampiran 6. Tabel r

Lampiran 7. Surat Ijin Penelitian