



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN
PASIEN TERHADAP LOYALITAS PASIEN MELALUI CITRA
MEREK PADA RUMAH SAKIT SWASTA DI JAKARTA**

SKRIPSI

MOCHAMAD ICHSAN

1210111067

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAKARTA
2017**



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN
PASIEN TERHADAP LOYALITAS PASIEN MELALUI CITRA
MEREK PADA RUMAH SAKIT SWASTA DI JAKARTA**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi**

MOCHAMAD ICHSAN

1210111067

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA
2017**

PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya sendiri, dan semua sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Mochamad Ichsan

NIM. : 1210111067

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidak sesuaian dengan pernyataan saya ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 20 Januari 2017

Yang Menyatakan,



Mochamad Ichsan

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademika Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Mochamad Ichsan
NIM. : 1210111067
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : S1 Manajemen
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (*Non Exclusive Royalty Free Right*) atas Skripsi saya yang berjudul:

Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pasien Terhadap Loyalitas Pasien Melalui Citra Merek Pada Rumah Sakit Swasta Di Jakarta

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta
Pada Tanggal : 20 Januari 2017

Yang Menyatakan,



Mochamad Ichsan

PENGESAHAN

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN PASIEH TERHADAP LOYALITAS PASIEH MELALUI CITRA MEREK PADA RUMAH SAKIT SWASTA DI JAKARTA

Dipersiapkan dan disusun oleh:

MOCHAMAD ICHSAN
1210111067

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji
pada tanggal : 20 Januari 2017
dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima



Drs. Nobelson, M.M
Ketua Penguji



Suharyati, S.E., M.M.
Penguji I



Yuliniar, S.E., M.M.
Penguji II (Pembimbing)



Dr. Prasetyo Hadi, S.E., M.M., CFMP.
Dekan



Wahyudi, S.E., M.M.
Ketua Program Studi

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal Ujian : 20 Januari 2017



UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Sekretariat : Jl RS. Fatmawati, Pondok Labu, Jakarta 12450, Telp. 7692856, 7692859 Fax. 7692856
Homepage : <http://www.upnvj.ac.id> Email : puskom@upnvj.ac.id

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI SEMESTER GASAL TA. 2016/2017

Hari ini Jumat , tanggal 20 Januari 2017, telah dilaksanakan Ujian Skripsi bagi mahasiswa :

Nama : MOCHAMAD ICHSAN

No.Pokok Mahasiswa : 1210111067

Program : Manajemen S.1

Dengan judul skripsi sebagai berikut :

" Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pasien Terhadap Loyalitas Pasien Melalui Citra Merek Pada Rumah Sakit Puri Cinere "

Dinyatakan yang bersangkutan *Lulus / Tidak Lulus-*)*

Tim Penguji

No	Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Drs. Nobelson, MM	Ketua	1.
2	Suharyati, S.E., M.M	Anggota I	2.
3	Yuliniar, SE, MM	Anggota II **	3.

Keterangan :

*) Coret yang tidak perlu

**) Dosen Pembimbing



Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pasien Terhadap Loyalitas Pasien Melalui Citra Merek Pada Rumah Sakit Swasta Di Jakarta

Oleh

Mochamad Ichsan

Abstrak

Penelitian ini dilakukan untuk menguji besarnya sumbangan (kontribusi) yang diajukan oleh analisa jalur pada setiap hubungan kausal antara variabel kualitas pelayanan dan kepuasan pasien dengan loyalitas pasien melalui citra merek. Populasi dalam penelitian ini adalah warga sekitar Kelurahan Pejaten Barat Pasar Minggu Jakarta Selatan yang pernah menggunakan jasa rawat jalan pada Rumah Sakit Puri Cinere. Dalam penelitian ini sampel yang digunakan sebanyak 100 responden. Teknik penentuan sampel menggunakan *non probability sampling* dengan teknik *purposive sampling*. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan Analisis Jalur (*Path Analysis*). Hasil penelitan menunjukkan bahwa pengaruh langsung kualitas pelayanan terhadap citra merek positif dan signifikan sebesar 0,330. Pengaruh langsung kepuasan pasien terhadap citra merek positif dan tidak signifikan sebesar 0,110. Pengaruh langsung kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien positif dan signifikan sebesar 0,605 jika melalui citra merek sebesar -0,027. Pengaruh langsung kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien negatif dan tidak signifikan sebesar -0,479 jika melalui citra merek sebesar -0,009. Pengaruh langsung citra merek terhadap loyalitas pasien negatif dan tidak signifikan sebesar -0,083. Oleh karena itu, pengaruh langsung memiliki pengaruh yang lebih besar dari pengaruh tidak langsung sehingga tidak efektif untuk meningkatkan loyalitas, maka dapat disimpulkan bahwa pasien tidak akan loyal terhadap rumah sakit meski pun merasa puas akan kualitas layanan yang diberikan rumah sakit.

Kata Kunci : kualitas pelayanan, kepuasan pasien, loyalitas pasien, citramerek.

Effect Of Service Quality Patient Satisfaction And Loyalty Brand Image Of Patients Through Hospital Puri Cinere

By

Mochamad Ichsan

Abstract

This study was conducted to examine the contribution (contribution) filed by path analysis on any causal relationship between the variables of service quality and patient satisfaction with loalitas patient through brand image. The population in this study were residents around the Village West PejatenPasarMinggu ever used the services of outpatient at Castle Hospital Cinere. In this study used a sample of 100 respondents. Sampling technique using a non-probability sampling with purposive sampling technique. The analysis technique used in this study using Path Analysis (Path Analysis). The results showed that the direct effect of service quality on a significant and positive brand image by 0.330. The direct effect of patient satisfaction with the positive brand image and not significant at 0.110. The direct effect of service quality to a significant and positive patient loyalty by 0.605 if through a brand image for -0.027. Direct influence patient satisfaction with patient loyalty negative and not significant at -0.479 if through a brand image by -0,009. The direct effect of brand image to negative patient loyalty and not significant at -0.083. Therefore, the direct effect had a greater influence than pengaeuh indirectly so as not effective for increasing loyalty, it can be concluded that the patient will not be loyal to the hospital, although they felt satisfied with the quality of services provided hospital.

Keywords: quality of care, patient satisfaction, patient loyalty, brand image

PRAKATA

Segala puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT atas limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis bisa menyelesaikan karya ilmiah ini. Penelitian ini dilaksanakan sejak bulan September 2016 dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien Terhadap Loyalitas Pasien Melalui Citra Merek Pada Rumah Sakit Swasta Di Jakarta”**. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih kepada Yuliniar, S.E., M.M selaku dosen pembimbing 1 dan Drs. Hariyanto Ridwan, M.M selaku dosen pembimbing 2 yang telah banyak memberikan arahan dan saran-saran yang sangat bermanfaat. Tidak lupa penulis ucapkan kepada Dr. Prasetyo Hadi, S.E., M.M., CFMP. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis UPN Veteran Jakarta dan Wahyudi, S.E., M.M selaku Kaprodi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis UPN Veteran Jakarta.

Disamping itu, ucapan terima kasih juga disampaikan kepada ayah dan almarhumah ibu, Galuh Alamsyah, Maya Marlina yang setia menemani serta seluruh keluarga yang tidak henti-hentinya memberikan semangat dan doa kepada penulis. Penulis juga menyampaikan terima kasih kepada teman-teman dan sahabat yang telah membantu dalam penulisan usulan penelitian ini. Penulis juga menyampaikan terima kasih kepada Al Habib Hasan Bin Ja'far Assegaf beserta Crew Majlis Nurul Musthofa yang selalu mendoakan untuk kesuksesan penulis. Semoga karya ilmiah ini bermanfaat.

Jakarta, 20 Januari 2017

Mochamad Ichsan

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	iv
PENGESAHAN	v
BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI.....	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
PRAKATA.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
I.1 Latar Belakang.....	1
I.2 Rumusan Masalah	4
I.3 Tujuan Penelitian.....	4
I.4 Manfaat Penelitian.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
II.1 Hasil Penelitian Terdahulu	6
II.2 Landasan Teori	12
II.2.1 Definisi Pemasaran	12
II.2.2 Loyalitas Pelanggan.....	12
II.2.2.1 Pengertian Loyalitas Pelanggan.....	12
II.2.2.2 Konsep Loyalitas Pelanggan	13
II.2.2.3 Indikator Loyalitas.....	14
II.2.3 Citra Merek.....	14
II.2.3.1 Pengertian Citra Merek.....	14
II.2.3.2 Asosiasi Merek (<i>Brand Association</i>).....	15
II.2.3.3 Jenis-Jenis Citra Merek	15
II.2.4 Kualitas Pelayanan	16
II.2.4.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	16
II.2.4.2 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	16
II.2.4.3 Indikator Kualitas Pelayanan.....	16
II.2.5 Kepuasan Pelanggan.....	17
II.2.5.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	17
II.2.5.2 Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan	17
II.2.5.3 Manfaat Kepuasan Pelanggan	18
II.3 Kerangka Konseptual	19
II.4 Pengembangan Hipotesis.....	20

BAB III METODE PENELITIAN	24
III.1 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	24
III.1.1 Definisi Operasional	24
III.1.2 Pengukuran Variabel	25
III.2 Teknik Penentuan Populasi dan Sampel.....	25
III.2.1 Populasi	25
III.2.2 Sampel	26
III.3 Teknik Pengumpulan Data	27
III.3.1 Jenis Data.....	27
III.3.2 Sumber Data	27
III.3.3 Metode Pengumpulan Data	27
III.4 Teknik Analisis Data dan Uji Hipotesis	29
III.4.1 Teknik Analisis Data	29
III.4.1.1 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	29
III.4.1.2 Uji Normalitas	30
III.4.1.3 Uji Linieritas.....	31
III.4.2 Uji Hipotesis	31
III.4.2.1 Uji Signifikan Parsial (Uji t).....	31
III.4.2.2 Uji Signifikan Simultan (Uji F)	32
III.4.2.3 Analisis Jalur (Path Analysis)	32
III.4.3 Uji Koefesien Determinasi (R^2).....	35
III.5 Model Penelitian.....	36
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	37
IV.1 Hasil Penelitian.....	37
IV.1.1 Deskripsi Objek Penelitian	37
IV.2 Deskripsi Data Penelitian	37
IV.2.1 Deskripsi Data Responden	37
IV.2.2 Deskripsi Data Penelitian	39
IV.3 Uji Kualitas Data	41
IV.3.1 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	41
IV.3.1.1 Uji Validitas.....	41
IV.3.1.2 Uji Reliabilitas.....	46
IV.4 Analisis Data Dan Pengujian Hipotesis.....	46
IV.4.1 Uji Normalitas	46
IV.4.2 Uji Linieritas.....	48
IV.5 Uji Hipotesis	50
IV.5.1 Uji Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>)	50
IV.6 Pembahasan	56
IV.7 Keterbatasan Penelitian	59
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	60
V.1 Simpulan.....	60
V.2 Saran	61
DAFTAR PUSTAKA.....	62
RIWAYAT HIDUP	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.	Matriks Penelitian Terdahulu	10
Tabel 2.	Pengukuran Variabel	25
Tabel 3.	Skala Likert.....	28
Tabel 4.	Kisi-kisi Instrumen	28
Tabel 5.	Tingkat Reliabilitas Berdasarkan Nilai <i>Alpha Crinbach</i> (α)	30
Tabel 6.	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	37
Tabel 7.	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	37
Tabel 8.	Deskripsi Data Responden Skala Likert.....	38
Tabel 9.	Jumlah Bobot Butir Kuesioner 1-20 Variabel Kualitas Pelayanan .	39
Tabel 10.	Jumlah Bobot Butir Kuesioner 21-32 Variabel Kepuasan Pasien...	39
Tabel 11.	Jumlah Bobot Butir Kuesioner 33-37 Variabel Citra Merek.....	40
Tabel 12.	Jumlah Bobot Butir Kuesioner 38-43 Variabel Loyalitas Pasien....	40
Tabel 13.	Data Responden.....	41
Tabel 14.	Hasil Perhitungan Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan	41
Tabel 15.	Hasil Perhitungan Uji Validitas Variabel Kepuasan Pasien.....	42
Tabel 16.	Hasil Perhitungan Uji Validitas Variabel Citra Merek.....	43
Tabel 17.	Hasil Perhitungan Uji Validitas Variabel Loyalitas Pasien.....	44
Tabel 18.	Hasil Perhitungan Reliabilitas	45
Tabel 19.	Normality <i>Kolmogorof Smirnov</i>	46
Tabel 20.	Uji Linieritas Kualitas Pelayanan Dan Loyalitas Pasien	47
Tabel 21.	Uji Linieritas Kepuasan Pasien Dan Loyalitas Pasien.....	47
Tabel 22.	Uji Linieritas Citra Merek Dan Loyalitas Pasien	48
Tabel 23.	Uji Linieritas Kualitas Pelayanan Dan Citra Merek.....	48
Tabel 24.	Uji Linieritas Kepuasan Pasien Dan Citra Merek	48
Tabel 25.	<i>Coefficients</i> Sub Struktural 1	50
Tabel 26.	<i>Summary</i> Sub Struktural 1	51
Tabel 27.	<i>Coefficients</i> Sub Struktural 2.....	53
Tabel 28.	<i>Model Summary</i> Sub Struktural 2.....	54
Tabel 29.	Interpretasi Hasil Koefisien Jalur	54

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Konseptual	20
Gambar 2. Substruktural 1	33
Gambar 3. Substruktural 2	34
Gambar 4. Substruktural 3	35
Gambar 5. Model Penelitian	36
Gambar 6. Normalitas P-Plot	46
Gambar 7. Analisis Pengaruh Variabel X_1 , X_2 , Y Terhadap Z	49
Gambar 8. Hubungan Pengaruh Variabel X_1 , X_2 Terhadap Y Sub Struktural 1	50
Gambar 9. Hubungan Kausal Variabel X_1 Dan X_2 Terhadap Y Sub Struktural 1	52
Gambar 10. Variabel X_1 , X_2 Dan Y Terhadap Z Sub Struktural 2	52

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner
Lampiran 2	Bobot Butir Kuesioner 30 Responden
Lampiran 3	Hasil Perhitungan Uji Validitas
Lampiran 4	Hasil Perhitungan Uji Reliabilitas
Lampiran 5	Bobot Butir Kuesioner 70 Responden
Lampiran 6	Hasil Perhitungan Uji Normalitas
Lampiran 7	Hasil Perhitungan Uji Linieritas
Lampiran 8	Uji Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>)
Lampiran 9	t Tabel
Lampiran 10	r Tabel
Lampiran 11	Surat Riset