



**SKRIPSI**

**HUBUNGAN *BRAND ASSOCIATION* DENGAN LOYALITAS  
PASIEN DI KLINIK dr. M. SUHERMAN JEMBER**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar  
Sarjana Keperawatan**

**Oleh:  
DEVI MEGA LUPITA  
13.1101.1009**

**PROGRAM STUDI S1 KEPERAWATAN  
FAKULTAS ILMU KESEHATAN  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER  
2017**

**SKRIPSI**

**HUBUNGAN *BRAND ASSOCIATION* DENGAN LOYALITAS  
PASIEN DI KLINIK dr. M. SUHERMAN JEMBER**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar  
Sarjana Keperawatan

**Oleh:  
DEVI MEGA LUPITA  
13.1101.1009**

**PROGRAM STUDI S1 KEPERAWATAN  
FAKULTAS ILMU KESEHATAN  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER  
2017**

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini dengan hormat dipersembahkan kepada:

1. Allah SWT yang telah memberi anugrah akal serta fikiran sehingga aku menjadi makhluk yang paling tinggi kedudukannya dari makhluk lainnya.
2. Orang tuaku, alm. Ayahku “Heriyono”, Ibuku “Kartini Ernawati” serta Nenekku “Jemikem” terimakasih untukmu yang selama ini tiada pernah henti memberiku semangat, doa, dorongan, nasihat dan kasih sayang serta pengorbanan tanpa kenal lelah, dalam lapar berjuang separuh nyawa hingga aku bisa menjadi seperti ini. Terimalah bukti kecil ini sebagai kado keseriusanku untuk membalas pengorbananmu.
3. Adikku tersayang “Jessica Angelina, Shaqueena Alisha Kairma, Abyan Amru Nabil, Anezcha Michellia Rengganis”, yang selalu membantu dan memberi keceriaan dalam keseharianku.
4. Kepada keluargaku di rumah dan kakakku “Suci Indah Karunia dan Diana Mulyawati” yang selalu merawatku, menemaniku di jember dan selalu memberikan semangat dan nasehat dalam semua kegiatan positif yang aku lakukan
5. Spesial untuk teman hidup (Mas Alvan) yang selalu menemani dan memberi motivasi ketika aku mulai putus asa.
6. Sahabatku tersayang “Alolita Zuen dan Idaul Hasanah” tanpa semangat dan dukungan kalian semua, tidak mungkin aku sampai disini, terimakasih untuk canda, tawa tangis, yang pernah kita lewati bersama.
7. Sahabat-sahabatku kosan “Cecak Gama” yang selalu ada dan hidup dalam keluarga kecil di Jember.
8. Rekan-rekan seperjuangan fakultas ilmu kesehatan program studi S1 keperawatan angkatan 2013
9. Almamaterku tercinta, Universitas Muhammadiyah Jember

## **MOTTO**

“Barang siapa yang menginginkan kehidupan dunia, maka ia harus memiliki ilmu, dan barang siapa yang menginginkan kehidupan akhirat maka itupun harus dengan ilmu, dan barang siapa yang menginginkan keduanya maka itupun harus dengan ilmu”

( HR. Thabrani)

“ Waktu itu bagaikan pedang, jika kamu tidak memanfaatkannya menggunakan untuk memotong, ia akan memotongmu (menggilasmu)”

(H.R. Muslim)

"Jika kita tidak berubah, kita tidak akan bertumbuh, jika kita tidak bertumbuh, kita belum benar-benar hidup"

(Call Sheehy)

**PERNYATAAN PERSETUJUAN**

**HUBUNGAN *BRAND ASSOCIATION* DENGAN LOYALITAS  
PASIEN DI KLINIK dr. M. SUHERMAN JEMBER**

Devi Mega Lupita  
13.1101.1009

Skripsi ini telah diperiksa oleh pembimbing dan telah disetujui untuk dipertahankan  
dihadapan Tim Penguji Skripsi Program Studi S1 Keperawatan Fakultas Ilmu  
Kesehatan Universitas Muhammadiyah Jember

Jember, Juli 2017

Pembimbing 1



Ns. Supriyadi, S.Kep., M.Kes.  
NIP. 19740425 200501 1006

Pembimbing 2



Ns. Saiful Walid, S.Kep., M.Mkes.  
NIP. 19700105 199603 1004

**PENGESAHAN**

**HUBUNGAN *BRAND ASSOCIATION* DENGAN LOYALITAS  
PASIEN DI KLINIK dr. M. SUHERMAN JEMBER**

Devi Mega Lupita  
13.1101.1009

Dewan Penguji Ujian Sidang Skripsi Pada Program S1 Keperawatan  
Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Jember  
Jember, Senin Juli 2017

Penguji,

1. Ketua : Asmuji, S.KM., M.Kep (.....)  
(NIP. 19720615 2000501 1004)
2. Pembimbing I : Ns. Supriyadi, S.Kep.,M.Kes (.....)  
(NIP. 19740425 200501 1006)
3. Pembimbing II : Ns. Saiful Walid, S.Kep.,M.M.Kes (.....)  
(NIP. 19700105 199603 1004)

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan  
Universitas Muhammadiyah Jember

Ns. Awanifur Azza, M.Kep.,Sp.Kep.Mat  
NIP. 197012132005012001

## PENGUJI SKRIPSI

Dewan Penguji Ujin Akhir Skripsi Program Studi S1 Keperawatan Fakultas  
Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Jember


Jember, Juli 2017

Penguji I




Asmuji, S.K.M., M.Kep  
NIP. 19720615 2000501 1004

Penguji II



Ns. Supriyadi, S.Kep., M.Kes  
NIP. 19740425 200501 1006

Penguji III



Ns. Saiful Walid, S.Kep., M.M.Kes  
NIP. 19700105 199603 1004

## KATA PENGANTAR

Puji syukur alhamdulillah peneliti panjatkan ke hadirat Allah SWT, karena atas rahmat dan karunia-Nya peneliti dapat menyelesaikan dan diberikan kelancaran dalam menyusun dan menyelesaikan skripsi dengan judul *”Hubungan Brand Association Dengan Loyalitas Pasien Di Klinik dr. M. Suherman Jember”*

Peneliti dalam penyusunan skripsi tidak lepas dari bantuan dan bimbingan berbagai pihak. Dalam kesempatan ini, peneliti mengucapkan terimakasih kepada:

1. Dr. Ir. Muhammad Hazmi, D.E.S.S selaku rektor Universitas Muhammadiyah Jember.
2. Ns. Awatiful Azza, M. Kep., Sp.Kep.Mat, selaku Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Jember.
3. Ns. Nikmatur Rohmah S. Kep. M. Kes, selaku Kaprodi SI Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Jember.
4. Ns. Supriyadi S.Kep., M.Kes selaku Pembimbing I dan Ns. Saiful Walid, S.Kep., M.M.Kes selaku pembimbing 2 yang telah memberikan banyak masukan dan saran kepada peneliti.
5. Dr. Fitriana Putri selaku Kepala Klinik dr. M. Suherman Jember serta perawat Praktek yang telah berkenan memberikan ijin untuk menjadi tempat penelitian saya.
6. Seluruh staf dosen dan karyawan Fakultas Ilmu Kesehatan yang telah banyak memberikan bantuan kepada peneliti.



7. Kepada responden yang telah bersedia menjadi objek penelitian.
8. Alm. Ayah Tercinta Heriyono, Ibu Tercinta Kartini Ernawati dan Nenekku Tercinta Jemikem sebagai orang tua saya serta keluarga saya yang telah memberikan dukungan baik secara kasih sayang, doa, moral maupun material.
9. Teman-teman angkatan 2013 S1 Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Jember.
10. Para sahabat-sahabat saya
11. Kepada keluarga, temen-temen dan semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu yang telah banyak memberikan bantuan kepada saya demi terselesainya penelitian ini.

Akhirnya peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan, karenanya peneliti mengharapkan kritik maupun saran yang sifatnya membangun yang diharapkan akan menyempurnakan penelitian ini.

Jember, Juli 2017

Peneliti

## DAFTAR ISI

	Hal
HALAMAN JUDUL.....	i
PERSEMBAHAN.....	iii
MOTTO.....	iv
PERNYATAAN PERSETUJUAN.....	v
LEMBAR PENGESAHAN.....	vi
LEMBAR PENGUJI SKRIPSI.....	vii
ABSTRAK.....	viii
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR BAGAN.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
A. Merk ( <i>Brand</i> ).....	8
B. Asosiasi Merk ( <i>Brand Association</i> ).....	10
C. Loyalitas Pasien.....	14
D. Karakteristik Loyalitas.....	17
E. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas.....	18
F. Penelitian Terkait.....	19
BAB III KERANGKA KONSEP DAN HIPOTESIS.....	21
A. Kerangka Konsep.....	21
B. Hipotesis.....	22
BAB IV METODE PENELITIAN.....	23
A. Desain Penelitian.....	23
B. Populasi, Sampel dan Sampling.....	23
C. Definisi Operasional.....	25
D. Tempat Penelitian.....	30
E. Waktu Penelitian.....	30
F. Etika Penelitian.....	30
G. Alat Pengumpulan Data.....	31
H. Prosedur Penelitian.....	31
1. Pengolahan Dan Analisa Data.....	32

BAB V HASIL PENELITIAN.....	38
A. Gambaran Umum Klinik dr. M. Suherman Jember .....	38
B. Data Umum.....	38
C. Data Khusus.....	41
D. Hubungan Brand Association Dengan Loyalitas Pasien.....	44
 BAB VI PEMBAHASAN.....	 45
A. Interpretasi Hasil Dan Diskusi Hasil.....	45
B. Keterbatasan Penelitian.....	52
C. Implikasi Dalam Layanan Keperawatan.....	53
 BAB VII KESIMPULAN DAN SARAN.....	 54
A. Kesimpulan.....	54
B. Saran.....	54
 DAFTAR PUSTAKA	

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Prosentase Jumlah Pasien.....	5
Tabel 4.1 Definisi Operasional.....	26
Tabel 4.2 Analisa Unvariat.....	35
Tabel 4.3 Analisa Bivariar.....	36
Tabel 4.4 Kriteria Koefisien.....	37
Tabel 5.1 Distribusi Frekuensi Jenis Kelamin Responden.....	39
Tabel 5.2 Distribusi Frekuensi Umur Responden.....	39
Tabel 5.3 Distribusi Frekuensi Pendidikan Responden.....	40
Tabel 5.4 Distribusi Frekuensi Pekerjaan Responden.....	41
Tabel 5.5 Distribusi Frekuensi Brand Association.....	42
Tabel 5.6 Distribusi Frekuensi Loyalitas Pasien.....	43
Tabel 5.7 Tabulasi Silang Brand Association Dengan Loyalitas Pasien.....	44

## DAFTAR BAGAN

Bagan 3.1 Kerangka Konsep.....	21
--------------------------------	----

## LAMPIRAN

1. Surat Ijin Penelitian Dari Universitas .....	56
2. Surat Ijin Penelitian Dari BAKESBANGPOL .....	57
3. Surat Ijin Penelitian Dari Klinik .....	58
4. Surat Keterangan Sudah Melaksanakan Penelitian.....	59
5. Surat Pernyataan Keabsahan .....	60
6. Lembar Inform Consent .....	61
7. Lembar Persetujuan Menjadi Responden.....	62
8. Lembar Kuisisioner Data Awal .....	63
9. Lembar Kuesioner.....	64
10. Tabulasi Data Penelitian .....	67
11. Hasil Uji Statistik <i>Spearman Rho</i> .....	83
12. Dokumentasi Pengumpulan Data.....	84
13. Riwayat Hidup .....	88
14. Lembar Konsultasi .....	89

## DAFTAR PUSTAKA

- A. Kusumawati, 2011. *Analisis Pengaruh Experiential Marketing Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan: Kasus Hypermart Malang Town Square (MATOS)* vol.3 no.1, ISSN 2085-0972
- Aaker, D. 2013. *“Ekuitas Merek”*. Jakarta: Edisi Bahasa Indonesia Mitra Utama.
- Alamsyah, 2013. *Analisis Pengaruh Ekuitas Merek Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan*: Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, Jakarta
- Ali Hasan. 2008. *Marketing*. Media Utama, Yogyakarta.
- Buchari Alma, 2009, *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran jasa*. Edisi Revisi, Bandung CV. Alfabeta
- Griffin, Jill. 2007. *Customer Loyalty : Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Alih bahasa : Dwi Kartini Yahya dan kawan kawan. Erlangga, Jakarta.
- Griffin, Moorhead. 2013. *Perilaku Organisasi ( manajemen sumber daya manusia dan organisasi)*. Edisi 9. Salemba empat.
- Hasnah Rimiyati. 2011. *“Analisa elemen-elemen Brand Equity Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gombong”*. Yogyakarta Program Studi Manajemen Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
- Hermawan Kertajaya. 2007. *Marketing In Venus*. Cetakan ke Enam. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Hidayat, A. (2009). *Riset Keperawatan Dan Tehnik Penulisan Ilmiah*. Jakarta: Salemba Medika.
- J. Supranto. 2011. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan: Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*, PT Rineka Cipta. Jakarta
- Kartika, Aji Wahyu. 2011. *“Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien (Studi Pada Pasien Klinik As Syifa di Kab. Bekasi)”*. Skripsi Semarang: Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro.
- Keller. 2012. *Marketing Management 14th Edition*. Jakarta: PT Indeks Kelompok Gramedia

- Keller, dkk. 2008. *Manajemen Pemasaran Edisi 13*: Erlangga. Jakarta
- Kotler. 2012. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Edisi 13. Jilid 1. Jakarta: Erlangga
- Maria, Anggia. 2009. “*Seberapa Kuat Ekuitas Merk Sepeda Motor Honda Dibandingkan Dengan Merk Yamaha Dan Suzuki Berdasarkan Brand Awarnes Dan Brand Association*”. Depok: Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.
- Notoatmodjo, S. (2010). *Metode Penelitian Kesehatan*, Jakarta: Rineka Cipta.
- Nunun, N. 2010. “*Analisa Brand Equity Rumah Sakit Islam Jakarta Menurut Persepsi Pelanggan Rawat Jalan Di Tempat Layanan Dasar Pada Tahun 2010*”. Jakarta: Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia.
- Sadat, Andi. M. 2009. “*Brand Belief Strategi Membangun Merek Berbasis Keyakinan*”. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Safwan, 2016. *Pengaruh Brand Equity Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Rumah Sakit Graha Bunda Idi Rayeuk Kabupaten Aceh Timur*. Aceh: Fakultas Ekonomi Manajemen Universitas Samudra
- Selvy, J. 2012. “*Pengaruh Brand Association Terhadap Loyalitas Konsumen Pada HandPhone Merk Nokia*”. Makasar: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanudin.
- Setiawan. 2011. *Loyalitas Pelanggan Jasa*, PT Penerbit Press, Bogor
- Setiawan (2012). “*Pengaruh Orientasi Pasar, Orientasi Teknologi, dan Inovasi Produk terhadap Keunggulan Bersaing Usaha Songket Skala Kecil di Kota Palembang*”. *Jurnal Orasi Bisnis* Edisi ke-VIII, November 2012 ISSN: 2085-1375
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sujiani. 2012. *Pengaruh Brand Equity Dan Customer Value Terhadap Customer Satisfaction Rumah Sakit*: STIESA. Surabaya
- Zefan, A. 2013. “*Studi Presepsi Pasien Rawat Jalan Tentang Brand Equity Rumah Sakit*”. Makasar: Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanudin”