



**PENGARUH CITRA, FASILITAS, DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN KLINIK
RAWAT INAP dr. M SUHERMAN**

SKRIPSI

diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat
untuk menyelesaikan Program Studi Manajemen (S1)
dan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi

Oleh :

**Yeni Liansari
NIM. 1310411296**

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
MEI, 2017**

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Yeni Liansari
Nim : 1310411296
Prodi : Ekonomi Manajemen

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa skripsi yang berjudul : **PENGARUH CITRA, FASILITAS DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN** : adalah hasil karya sendiri. Kecuali jika dalam beberapa kutipan substansi telah saya sebutkan sumbernya. Belum pernah diajukan pada institusi maupun, serta bukan karya plagiat atau jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keaslian, keabsahan, dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta saya bersedia memperoleh sanksi akademik dan siap dituntut dimuka hukum, jika ternyata di kemudian hari ada pihak-pihak yang dirugikan dari pernyataan yang tidak benar tersebut.

Jember, 17 April 2017
Yang menyatakan,

Yeni Liansari
NIM. 1310411296

SKRIPSI

PENGARUH CITRA, FASILITAS DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN KLINIK RAWAT INAP dr. M SUHERMAN

Oleh :

Yeni Liansari
NIM. 1310411296

Pembimbing :

Dosen Pembimbing 1 : Drs. M Naily A, Msi
Dosen Pembimbing 2 : Feti Fatmah, SE, MM

PENGESAHAN

Skripsi berjudul Pengaruh *Citra, Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Klinik Rawat Inap dr. M Suherman Universitas Muhammadiyah Jember*, telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember pada :

Hari : Jum.at

Tanggal : 19-05-2017, 09:00-10:30

Tempat : Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember

Tim Penguji

Maheni Ika Sari, SE, MM
NIP. 197708112005012001

Anggota 1,

Anggota 2,

Drs. M. Naely A, Msi
NIP. 196612311993031006

Feti Fatimah, SE, MM
NIP 07 09 622

Mengesahkan :

Dekan

Ketua Program Studi,

Dr. Arik Susbiyani, M. Si
NPK. 01 09 289

Drs. Anwar., Msc
NPK. 85 03 125

MOTTO

“ Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, maka apabila kamu telah selesai (dari sesuatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain, dan hanya kepada Allah lah hendaknya kamu berharap”

(QS. Al - Insyiroh : 6)

“Tolong menolonglah kamu dalam KEBAIKAN dan TAQWA, janganlah kamu tolong menolong dalam DOSA dan PERMUSUHAN”

(QS. AL - Maidah 2)

“Tugas kita bukanlah untuk berhasil. Tugas kita adalah untuk mencoba, karena di dalam mencoba itulah kita menemukan dan membangun kesempatan untuk berhasil

(Mario Teguh)

“Banyak kegagalan dalam hidup ini dikarenakan orang-orang tidak menyadari betapa dekatnya mereka dengan keberhasilan saat mereka menyerah”

(Thomas Alva Edison)

PERSEMBAHAN

Dengan Mengucap Syukur Alhamdulillah Kepada Allah SWT dan Rasa Terima Kasih, Penulis Persembahkan Karya Tulis Ini Kepada:

1. Ayahandaku Bapak “**Mat Soden**”, Ibundaku Ibu “**Hana Wiyah**”, yang senantiasa mencurahkan doa serta kasih sayang yang tulus, mendidik, merawat dan memberikan dorongan baik secara material maupun spiritual. Menjadikan penulis sebagai seorang anak yang senantiasa bersyukur atas segala nikmat yang diberikan oleh Allah SWT. Semoga keduanya selalu dilindungi dan dikasihi oleh Allah SWT.
2. Untuk seluruh keluarga besar penulis yang dengan tulus dan ikhlas atas dukungannya kepada penulis.
3. Untuk seseorang yang sepecial **Sulut Wahyudi** yang telah setia, sabar dan mendukung dalam menyelesaikan skripsi ini
4. Untuk masku **Erwin Ardiansyah** yang baik selalu mendukung dan menyemangati penulis dalam menyelesaikan skripsi ini
5. Untuk sahabatku **Arif Bahroin** dan **Muhammad Sulton** yang telah rela membantu penulis dalam suka duka untuk dapat menyelesaikan skripsi ini.
6. Untuk **Kos Jatiju** (Rima Zona Karisma, Dita Wulandari, Lailatul Mardlatillah, Mardiana Sari, Amalia Nurfarida, Siti Arifah Likalimatillah, Ira Puspita Sari, Anggun Kusuma Wardani) yang telah memberikan dukungan, doa dan nasehat kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini
7. Seluruh teman-taman almamater yang telah belajar dan berjuang bersama meraih gelar sarjana. Khususnya Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen Kelas E angkatan 2013 dan juga teman-teman lain yang selalu membantu penulis dengan memberikan motivasi dan semangat.
8. Almamater yang kubanggakan.

KATA PENGANTAR

Bismillaahirrohmanirrohiim

Assalamu 'alaikum warahmatullahi wabarakatuh,

Rasa syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan nikmat, serta senantiasa memberikan taufiq dan hidayah-Nya agar penulis mampu menyelesaikan skripsi ini dengan sebaik-baiknya, Shalawat serta dalam penulis haturkan kepada Rasulullah Muhammad SAW beserta keluarga beliau semoga kelak kita mendapatkan syafa'atnya di akhirat nanti.

Tujuan penulisan skripsi ini disamping sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana ekonomi pada Universitas Muhammadiyah Jember juga bertujuan untuk mengasah kemampuan penulis dalam mengamalkan ilmu yang telah penulis peroleh selama mengikuti perkuliahan. Penulis menyadari bahwa dalam penyajian skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Penulis juga sadar, tidak mungkin penulis bisa menyelesaikan skripsi ini tanpa bantuan dari semua pihak yang telah memberikan dorongan semangat, sumbangan pemikiran maupun bimbingan dan arahan dalam penulisan skripsi ini.

Patut kiranya penulis memberikan penghargaan setinggi-tingginya dan ucapan trimakasih yang tiada terkira kepada :

1. Ibu **Dr. Arik Susbiyani, M.Si** selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember.
2. Bapak **Drs. Anwar., Msc**, dan Ibu **Bayu Wijyantini, SE. MM** selaku Kaprodi dan Sekprodi Manajemen yang selalu dengan sabar melayani penulis;
3. Bapak **Drs. M Naely A, Msi** dan Ibu **Feti Fatimah SE, MM** selaku dosen pembimbing atas segala kebaikan dan kesabarannya dalam memberikan bimbingan serta senantiasa memberikan dorongan moral untuk segera menyelesaikan penulisan skripsi ini;
4. Bagian pengajaran Fakultas Ekonomi yang selalu membantu dan memberikan saran kepada penulis mengenai prosedur penyelesaian skripsi ini;

5. Seluruh Dosen dan staf Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember yang telah sudi berbagi ilmu dan memberikan pelayanan yang baik selama proses perkuliahan;
6. Serta pihak-pihak lain yang tidak mungkin penulis sebutkan satu persatu. Akhirnya, besar harapan semoga penulisan skripsi ini bermanfaat bagi pembaca pada khususnya, penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini sangat sederhana dan jauh dari kesempurnaan dalam penyajiannya, untuk itu saran dan kritik membangun sangat penulis harapkan. Semoga penulisan skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua yang memerlukannya.

Jember, 17 April 2017
Penyusun

Yeni Liansari

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
HALAMAN PEMBIMBINGAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
ABSTAK	vii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii

BAB 1 PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Dan Kegunaan Penelitian	5
1.4 Ruang Lingkup	6

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori	7
2.1.1 Pengertian Manajemen Pemasatan	7
2.1.2 Konsep Pemasaran	8
2.1.3 Cita Rumah Sakit	11
2.1.3.1 Faktor-Faktor Yang Membentuk Citra Merek ..	11
2.1.4 Fasilitas	13
2.1.4.1 Fasilitas Jasa	13
2.1.5 Kualitas Pelayanan	15
2.1.5.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	15
2.1.5.2 Kualita Jasa	15
2.1.5.3 Dimensi Kualitas Pelayanan	16
2.1.6 Loyalitas Pelanggan	18
2.1.6.1 Dimensi Loyalitas	21
2.1.6.2 Dimensi Sikap	22
2.1.6.3 Manfaat Loyalitas	22
2.1.6.4 Penyebab Loyalitas	23

2.1.6.5 Tingkat Loyalitas Pelanggan	24
2.2 Penelitian Terdahulu	26
2.2.2 Tinjauan Penelitian Terdahulu	27
2.3 Kerangka Konseptual	28
2.4 Hipotesis Penelitian	29
2.4.1 Hubungan pengaruh citra dengan loyalitas pelanggan ...	29
2.4.2 Hubungan Pengaruh Fasilitas dengan Loyalitas Pelanggan	30
2.4.3 Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Loyalitas Pelanggan	31

BAB 3 METODE PENELITIAN

3.1 Identifikasi Variabel dan Definisi Oprasional	32
3.1.1 Ruang Lingkup Penelitian	32
3.1.2 Identifikasi Variabel	32
3.1.3 Definisi Oprasional Variabel	32
3.1.4 Desain Penelitian	34
3.2 Populasi dan Teknik pengambilan Sampel	34
3.2.1 Populasidan Sampel	34
3.3 Jenis Data dan Sumber Data	36
3.3.1 Data Primer	36
3.3.2 Data Skunder	36
3.4 Teknik Pengumpulan Data	37
3.5 Teknik Analisis Data	38
3.5.1 Analisis Kuantitatif	38
3.5.2 Uji Vadilitas	38
3.5.3 Uji Reabilitas	39
3.6 Analisis regresi Linier Berganda	40
3.7 Uji Asumsi Klasik	40
3.7.1 Uji Normalitas	40
3.7.2 Uji Multikolineritas	41
3.7.3 Uji Heterokedastisitas	41
3.8 Hipotesis	42
3.8.1 Uji Signifikasi Simultan (Uji F)	42
3.8.2 Uji Parsial (Uji t)	43
3.8.3 Koefisien Determinasi (R^2)	44

BAB 4 PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Klinik	46
4.1.1 Sejarah Singkat Klinik	46
4.1.2 Visi dan Misi	46

4.1.3 Struktur organisasi Klinik Rawat Inap dr. Muherman Universitas Muhammadiyah Jember	47
4.1.4 Tugas Pokok dan Fungsi Klinik	49
4.1.4.1 Tugas Klinik	49
4.1.4.2 Fungsi Klinik	49
4.2 Fasilitas Pelayanan Klinik	49
4.3 Data Sarana Pelayanan Instalasi Pelayanan	50
4.3.1 Data Personalia Klinik	50
4.3.2 Jam Kerja	52
4.4 Gambaran Umum Responden	53
4.5 Rekapitulasi Jawaban Responden	54
4.5.1 Citra X1	54
4.5.2 Fasilitas X2	56
4.5.3 Kualitas Pelayanan X3	58
4.5.4 Loyalitas Pelanggan (Y)	60
4.6 Analisis	63
4.6.1 Hasil Uji Validitas	63
4.6.2 Hasil Uji Reabilitas	64
4.7 Uji Regresi Linear Berganda	64
4.8 Uji Asumsi Klasik	66
4.8.1 Uji Multikolinearitas	66
4.8.2 Uji Heteroskedastisitas	66
4.8.3 Uji Normalitas	67
4.9 Hipotesis	68
4.9.1 Uji Signifikan Simultan (Uji Statistik F)	68
4.9.2 Uji Signifikan Parsial (Uji Statistik t)	69
4.9.3 Uji Koefisien Determinasi (R^2)	70
4.10 Pembahasan	71
4.10.1 Pengaruh Secara Parsial Citra Terhadap Loyalitas Pelanggan	71
4.10.2 Pengaruh Secara Parsial Fasilitas Terhadap Loyalitas Pelanggan	72
4.10.3 Pengaruh Secara Parsial Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan	72
4.10.4 Pengaruh Secara Silmultan Citra Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan	73

BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan	74
5.2 Saran	75

DAFTAR PUSTAKA	76
-----------------------	-------	----

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Kunjungan Pasien Klinik Rawat Inap dr. M Suherman Jember Bulan Januari – Desember Tahun 2015	4
Tabel 2.1 Tabel Penelitian Terdahulu	26
Tabel 4.1 Data Keterangan Menurut Pendidikan	51
Tabel 4.2 Data Keterangan Menurut Pendidikan	51
Tabel 4.3 Data Keterangan Menurut Pendidikan	51
Tabel 4.4 Data Keterangan Menurut Pendidikan	52
Tabel 4.5 Rekapitulasi Tenaga Klinik Rawat Inap dr. M Suherman	52
Tabel 4.6 Data Responden Jenis Kelamin Responden	53
Tabel 4.7 Data Responden Berdasarkan Usia	54
Tabel 4.8 Rekapitulasi Jawaban Responden Variabel Citra	55
Tabel 4.9 Rekapitulasi Jawaban Responden Variabel Fasilitas	57
Tabel 4.10 Rekapitulasi Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan ...	59
Tabel 4.11 Rekapitulasi Jawaban Responden Variabel Loyalitas Pelanggan...	61
Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas Keseluruhan	63
Tabel 4.13 Hasil Uji Reliabilitas	64
Tabel 4.14 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	65
Tabel 4.15 Uji Multikolinearitas (<i>Coefficients^(a)</i>)	66
Tabel 4.16 Hasil Uji f	69
Tabel 4.17 Hasil Uji t	69
Tabel 4.18 Hasil Koefisien Determinasi	71

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	28
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Klinik Rawat Inap dr. M Suherma	48
Gambar 4.2 Hasil Uji Heterokedastisitas	67
Gambar 4.3 Hasil Uji Normalitas	68

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian

Lampiran 2 : Data Responden dan Rekapitulasi Kuesioner

Lampiran 3 : Frekuensi Pernyataan Responden

Lampiran 4 : Hasil Output SPSS Versi 23.0

Lampiran 5 : Tabel r Tabel f dan tabel t

Lampiran 6 : Dokumentasi

DAFTAR PUSTAKA

- Anonim, 2010. *Pedoman Penelitian Kualitatif. Online*. Tersedia: <http://waskitamandiribk.wordpress.com/2010/06/29/pedoman-penelitian-kualitatif-studi-kasus/>. (27 juli 2012)
- Abdelsalam, O.H., El-Ahmed. 2008. “*The Impact Of Board Independence And Ownership Structure On The Timeliness Of Corporate Internet Reporting Of Irish-Listed Companies*” Vol. 34 No. 12, 2008 pp.907-918
- Agus, Salim. 2009. *Teori dan Paradigma Penelitian Sosial*. Yogyakarta: Tiara Wacana
- Arif, 2007. *Pemasaran Jasa & Kualitas Pelayanan*. Malang : Bnyumedia Publishing.
- Azar, Susanto (2007). *Sistem Informasi Akutansi*. Jakarta: T. Lingga Jaya
- Basu Swastha, 2000. *Pengantar Bisnis Moderen, Pengantar Ekonomi Perusahaan Modern, Jakarta* : Liberty.
- Bhuono, Agung Nugroho, 2005. *Strategi Jitu Memilih Metode Statistik Penelitian dengan SPSS*, Penerbit Andi, Yogyakarta
- Chiu, Chung Chia et al. 2012. *A Study of Desk and Chair Design For* Abdel-Salam, O.M.E., Salem, N.A., El-Shamarka, M.E.S, Hussein, J.S., Ahmed, N.A.S., & El-Nagar, M.E.S. 2012 *Studies on the effects of aspartame on memory and oxidative stress in brain of mice. Eur Rev Med Pharmacol Sci* 16(15):2092-101
- Dewi, Andayani, Dewi. 2007. *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Produktivitas Tenaga Kerja di Sumatra Utara*. Skripsi. Medan : Universitas Sumatra Utara.
- Djaslim Saladin, Herry Achmad Buchory. 2010. *Manajemen Pemasaran Ringkasan Praktis, Teori, Aplikasi dan Tanya Jawab*. Bandung: Linda Karya.
- Ferdinand, Agusty, 2006. *Metode Penelitian Manajemen Pedoman Penelitian untuk Skripsi, Tesis dan Disertai Ilmu Manajemen*. Semarang : Universitas Diponegoro
- Fatmawati, 2004. *Ilmu Perilaku*, CV infomedia, Jakarta
- Griffin, Jill, 2009. *Costumer Loyalty: How to Learn it, How to Keep it*. Jakarta.Erlangga

- Glen Waltres (dalam Lutiary Eka Ratri 2007:49). Hubungan Antara Citra Merek (Brand Image) Operator Seluler Dengan Loyalitas Merek (Brand Loyalty) Pada Mahasiswa Pengguna Telepon Seluler Di Fakultas Diponegoro Semarang. *Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro Semarang*.
- Gremler dan Brown, H Douglas, 2007. *Prinsip Pembelajaran Bahasa*, Jakarta: Pearson Education, Inc.
- Ghozali, Imam, 2013. *Aplikasi Analisis Multivariant dengan Program IMB SPSS 23*. Edisi 7, Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang
- Hani Handoko, 2010. *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*, Edisi Kedua, BPFE UGM Yogyakarta.
- Hurriyati, Ratih. 2010. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: ALFABETHA.
- Kuncoro, Mudrajad, 2009. *Metode Riset Untuk Bisnis & Ekonomi*. Penerbit Erlangga. Jakarta
- Kolter , Philip and Kevin Lane Keller. 2012. *Marketing Manajemen 13*. New Jersey: Pearson Prentice Hall, Inc.
- Laksana, Fajar, 2008. *Manajemen Pemasaran*, Graha Ilmu, Yogyakarta
- Lupiyoadi, Rambut dan Hamdani A. 2008. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat
- Muharjid, Kuncoro, 2009. *Metode Riset Untuk Bisnis dan Ekonomi*, Penertbit Erlangga, Jakarta.
- Margarita, Enno, Yinid. 2016. Pengaruh Citra Rumah Sakit dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan. *Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Negri Yogyakarta*.
- Nurullah, Hidajahningtiyas. 2013. Pengaruh Citra, Kualitas Layanan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pasien di Poliklinik Eksekutif Rumah Sakit Daerah dr. Soebandi Kabupaten Jember. *Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Jember*.
- Sugiyono, 2012. *Memahami Penelitian Kualitatif*, Bandung Alfabeta
- Singgih, Santoso, 2002. *Statistik Parametrik*, Cetakan Ketiga, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Tjiptono, Fandi. 2014. *Pemasaran Jasa*. Jakarta: Gramedia Cawang.

- Tony, Wijaya, 2011. *Manajemen Kualitas Jasa*, Cetakan ke-1, Kembangan Jakarta Barat : PT. Indeks.
- Via, Asmara. 2015. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Pasien pada RSUD Genteng. *Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember*.
- Valentina, Anissa, Febrian. 2012. Analisa pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen (Studi pada Pasien Poliklinik Rawat Jalan Rumah sakit Dr. Cipto Mangunkusumo). *Skripsi Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro Semarang*.
- Yudha, Afriadi. 2016. Pengaruh Kualitas Layanan, Harga, dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap. *Skripsi Fakultas Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya*.
- Zethamal, Valarie, Mary Jo Bitner, Dwayne D. Gremler, 2006. *Service Marketing*. McGraw-Hill International Edition.