

SKRIPSI
PENGARUH CITRA MEREK, KUALITAS
PELAYANAN, HARGA DAN KEPUASAN TERHADAP
LOYALITAS PASIEN
DI RSUD IBNU SINA GRESIK



Disusun oleh:
MOCHAMMAD YASIR ARDI YANSYAH
NIM : 2019020019

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS GRESIK

TA 2022/2023

SKRIPSI
PENGARUH CITRA MEREK, KUALITAS
PELAYANAN, HARGA DAN KEPUASAN TERHADAP
LOYALITAS PASIEN
DI RSUD IBNU SINA GRESIK

Untuk Memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M)

Pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi

Universitas Gresik



Disusun oleh:

MOCHAMMAD YASIR ARDI YANSYAH
NIM : 2019020019

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS GRESIK

TA 2022/2023.

LEMBAR PERSETUJUAN

**PENGARUH CITRA MEREK, KUALITAS PELAYANAN,
HARGA DAN KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS PASIEN
DI RSUD IBNU SINA GRESIK**

SKRIPSI

Diajukan oleh:

MOCHAMMAD YASIR ARDI YANSYAH

NIM: 2019020019

Skripsi telah disetujui untuk diujikan

Pada Tanggal 12 Juni 2023

Oleh:

Pembimbing I


UMAR BURHAN, S.E., M.M.

NIDN. 0718058006

Pembimbing II


ADIBA FUAD SYAMLAN, S.E., M.M.

NIDN. 0724058702

Ketua Program Studi Manajemen


UMAR BURHAN, S.E., M.M.

NIDN. 0718058006

LEMBAR PENGESAHAN

**PENGARUH CITRA MEREK, KUALITAS PELAYANAN,
HARGA DAN KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS PASIEN
DI RSUD IBNU SINA GRESIK**

SKRIPSI

Diajukan oleh :

MOCHAMMAD YASIR ARDI YANSYAH

NIM : 2019020019

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji dan telah direvisi sebagaimana
disarankan oleh Tim Penguji

Pada tanggal 10 Juli 2023

Oleh:


Pembimbing


UMAR BURHAN, S.E., M.M.
NIDN : 0718058006

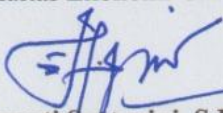
Ketua Penguji


TRI VENY PUTRI, S.M., M.S.M.
NIDN : 0717019801

Anggota Penguji


Dr. Suharto, M.M.
NIDN : 8907170023

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Gresik


Dr. Hj. Harvati Setyorini, S.E., M.M., MBA
NIDN. 0716066901

PERNYATAAN ORISINILITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : MOCHAMMAD YASIR ARDI YANSYAH
NIM : 2019020019
Fakultas : EKONOMI
Program Studi : MANAJEMEN
Jenjang : Strata 1 (S-1)
Judul Skripsi : PENGARUH CITRA MEREK, KUALITAS PELAYANAN,
**HARGA DAN KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS PASIEN DI
RSUD IBNU SINA GRESIK**

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam naskah Skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan orang lain untuk memperoleh gelar akademik disuatu perguruan tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan orang lain kecuali secara tertulis secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata didalam naskah tugas akhir ini dapat dibuktikan unsur – unsur plagiasi saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh **DIBATALKAN**, serta diproses sesuai peraturan perundang – undangan yang berlaku. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar – benarnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun

Gresik, 12 Juni 2013

Yang menyatakan



MOCHAMMAD YASIR ARDI YANSYAH
NIM.2019020019

PENGARUH CITRA MEREK, KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS PASIEN DI RSUD IBNU SINA GRESIK

Mochammad Yasir Ardi Yansyah
Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Gresik

ABSTRAK

Penelitian ini untuk mengetahui loyalitas Pasien dengan variabel independen Citra Merek, Kualitas Pelayanan, Harga Dan Kepuasan obyek penelitian di RSUD Ibnu Sina Kabupaten Gresik dan penelitian kami bertujuan Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Citra Merek, Kualitas Pelayanan, Harga Dan Kepuasan terhadap loyalitas pasien Rsud Ibnu Sina Gresik. Desain penelitian kami menggunakan pendekatan penelitian metode kuantitatif dengan unit analisis data adalah kuisioner untuk 99 responden (pasien) di Unit Instalasi Gawat Darurat RSUD Ibnu Sina Kabupaten Gresik, indikator survey kuisioner model variabel Citra merek 10 indikator dan skala liket 1 sampai 5, Kualitas pelayanan 14 indikator dengan skala liket 1 sampai 5, Harga 6 indikator dengan skala liket 1 sampai 5, Kepuasan 10 indikator dengan skala liket 1 sampai 5 dan loyalitas pasien 7 indikator skala liket 1 sampai 5. Secara keseluruhan uji statistik menggunakan SPSS. Temuan kami menekankan bahwa secara parsial indikator Variabel citra merek dan kepuasan dalam penelitian ini berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien. Hal ini menunjukkan bahwa pelanggan yang merasa Citra merek yang baik dan Kepuasan pasien yang terpenuhi akan bersikap loyal. Sedangkan Hasil variabel kualitas pelayanan dan Harga tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien. Hal ini menunjukkan bahwa Kualitas pelayanan dan Harga tidak selalu berdampak secara langsung terhadap ke loyalitas pasien RSUD Ibnu Sina Kabupaten Gresik. Sedangkan secara Simultan atau bersamaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien. Hal tersebut merupakan faktor yang dapat meningkatkan loyalitas pasien .

Kata kunci : Citra Merek, Kualitas Pelayanan, Harga Dan Kepuasan terhadap loyalitas pasien Rsud Ibnu Sina Gresik.

THE INFLUENCE OF BRAND IMAGE, SERVICE QUALITY, PRICE AND SATISFACTION ON PATIENT LOYALTY AT IBNU SINA GRESIK HOSPITAL

Mochammad Yasir Ardiyansyah
Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Gresik

ABSTRACT

This study is to determine patient loyalty with independent variables of brand image, service quality, price and satisfaction of research objects at RSUD Ibnu Sina Gresik Regency and our research aims to determine how much influence brand image, service quality, price and satisfaction on patient loyalty RSUD Ibnu Sina Gresik. Our research design uses a quantitative method research approach with data analysis units are questionnaires for 99 respondents (patients) in the Emergency Installation Unit of RSUD Ibnu Sina Gresik Regency, survey indicators questionnaire variable models Brand image 10 indicators and liket scale 1 to 5, service quality 14 indicators with liket scale 1 to 5, Price 6 indicators with liket scale 1 to 5, satisfaction with 10 indicators with a Liket scale of 1 to 5 and patient loyalty 7 indicators of a Liket scale of 1 to 5. Overall statistical test using SPSS. Our findings emphasize that partially the brand image and satisfaction variable indicators in this study had a positive and significant effect on patient loyalty. This shows that customers who feel a good brand image and patient satisfaction will be loyal. While the variable results of service quality and price do not have a positive and significant effect on patient loyalty. This shows that service quality and price do not always have a direct impact on patient loyalty at RSUD Ibnu Sina, Gresik Regency. While simultaneously or simultaneously has a positive and significant effect on patient loyalty. This is a factor that can increase patient loyalty.

Keywords: Brand Image, Service Quality, Price And Satisfaction With Patient Loyalty Ibnu Sina Gresik Hospital.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT, berkat rahmat dan bimbinganNya kami dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“PENGARUH CITRA MEREK, KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS PASIEN DI RSUD IBNU SINA GRESIK”** dapat terselesaikan. Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelas Sarjana Manajemen (S.M.) pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Gresik.

Bersamaan ini perkenalkan saya mengucapkan terima kasih yang sebesar- besarnya dengan hati yang tulus kepada:

1. Ibu dr. Riski Dwi Prameswari, M.Kes selaku Rektor Universitas Gresik yang telah menyediakan fasilitas kepada Kami untuk mengikuti pendidikan di Program Studi S1 Manajemen.
2. Ibu Dr. Hj. Haryati Setyorini., S.E., M.M., M.B.A selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Gresik yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas kepada Kami untuk mengikuti dan menyelesaikan pendidikan Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Gresik.
3. Bapak Umar Burhan S.E, M.M. selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Gresik dan Sekaligus menjadi Dosen Pembimbing I yang telah memberikan kesempatan, bimbingan, motivasi dan fasilitas kepada Kami untuk mengikuti dan menyelesaikan pendidikan Program Studi S1Manajemen Fakultas Ekonomi Univesitas Gresik.
4. Ibu Adiba Fuad Syamlan,S.E.,M.M selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan kesempatan, bimbingan dan motivasi kepada Kami untuk

menyelesaikan Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Gresik.

5. Seluruh Staff TU Fakultas Ekonomi yang telah membantu saya dalam memberikan segala informasi perkuliahan dan administrasi di Fakultas Ekonomi
6. Seluruh Staff Kantor Rumah Sakit RSUD Ibnu Sina dan staff unit instalasi gawat darurat RSUD Ibnu Sina yang telah membantu dalam usaha memperoleh data yang saya perlukan

Semoga Allah SWT membalas budi baik semua pihak yang telah memberi kesempatan, dukungan dan bantuan dalam menyelesaikan skripsi ini. Kami sadari bahwa skripsi ini jauh dari sempurna, tetapi kami berharap skripsi ini bermanfaat bagi pembaca dan bagi ekonomi.

Gresik, 07 Juni 2023

Mochammad Yasir Ardi Yansyah

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DALAM	i
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING	ii
PENGESAHAN TIM PENGUJI	iii
PERNYATAAN ORISINILITAS	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Batasan Masalah	9
1.4 Tujuan Penelitian	9
1.5 Manfaat Penelitian	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1 LANDASAN TEORI	11
2.1.1 Pemasaran	11
2.1.2 Citra Merk (Brand Image)	15
2.1.3 Kualitas Pelayanan	19
2.1.4 Harga	24
2.1.5 Kepuasan Pelanggan	31
2.1.6 Loyalitas	36
2.2 Penelitian Terdahulu	39
2.3 Kerangka Konseptual	47
2.4 Hipotesis Penelitian	48
BAB III METODE PENELITIAN	49
3.1 Jenis dan Pendekatan Penelitian	49
3.2 Definisi Operasional Variabel	49
3.3 Indikator Variabel Penelitian	50
3.4 Populasi, Sampel dan Tehnik Pengambilan Sampel	51
3.5 Metode Pengumpulan Data	54
3.6 Metode Analisis Data	55
BAB IV PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN	68
4.1 Gambaran Umum Perusahaan	68
4.1.1 Tugas, Fungsi dan Struktur Organisasi	68
4.1.2 Profil Unit Instalasi Gawat Darurat	71
4.2 Waktu Penelitian	72

4.3 Hasil Penelitian	72
4.3.1 Statistik Deskriptif	72
4.3.2 Uji Validitas	82
4.3.3 Uji Reliabilitas	85
4.3.4 Uji Asumsi Klasik	86
4.3.5 Analisis Regresi Berganda	95
4.3.6 Uji Hipotesis	97
4.3.7 Uji Koefisien Determinasi	99
4.3.8 Pembahasan Hasil Penelitian	100
 BAB V PENUTUP	 108
5.1 Kesimpulan	108
5.2 Keterbatasan Penelitian	109
5.3 Saran	109
 DAFTAR PUSTAKA	 110
LAMPIRAN	113

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Peneltiian Terdahulu	40
Tabel 3.1	Indikator dan Sub Indikator Variabel Citra Merk	51
Tabel 3.2	Indikator Skor Nilai	58
Tabel 3.3	Dasar Interpretasi Skor Rata-rata	59
Tabel 4.1	Hasil Uji Statistik Deskriptif	72
Tabel 4.2	Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin	74
Tabel 4.3	Karakteristik Berdasarkan Usia.....	75
Tabel 4.4	Karakteristik Berdasarkan Pendidikan	75
Tabel 4.5	Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan	76
Tabel 4.6	Deskripsi Jawaban Responden Berdasarkan Indikator Citra Merek..	78
Tabel 4.7	Deskripsi Jawaban Responden Berdasarkan Kualitas Pelayanan	79
Tabel 4.8	Deskripsi Jawaban Responden Berdasarkan Indikator Harga	80
Tabel 4.9	Deskripsi Jawaban Responden Berdasarkan Indikator Kepuasan....	80
Tabel 4.10	Deskripsi Jawaban Responden Berdasarkan Indikator Loyalitas Pasien	81
Tabel 4.11	Hasil Uji Validitas Variabel Citra Merek (X1)	82
Tabel 4.12	Hasil Uji Validitas Variabel Kualtas Pelayanan (X2)	83
Tabel 4.13	Hasil Uji Validitas Variabel Harga (X3)	84
Tabel 4.14	Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan (X4)	84
Tabel 4.15	Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas Pasien (Y)	85
Tabel 4.16	Hasil Uji Reliabilitas	86
Tabel 4.17	Hasil Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov	87
Tabel 4.18	Hasil Uji Heterokedestisitas	89
Tabel 4.19	Hasil Uji Multikolinearitas	91
Tabel 4.20	Hasil Uji Autokorelasi	92
Tabel 4.21	Hasil Uji Linearitas Variabel Citra Merek	93
Tabel 4.22	Hasil Uji Linearitas Variabel Kualitas Pelayanan	93
Tabel 4.23	Hasil Uji Linearitas Variabel Harga	94
Tabel 4.24	Hasil Uji Linearitas Variabel Kepuasan	94
Tabel 4.25	Hasil Uji Regresi Berganda	95
Tabel 4.26	Hasil Uji t (Uji Parsial)	98
Tabel 4.27	Hasil Uji F (Uji Simultan)	99
Tabel 4.28	H Hasil Uji Koefisien Determinasi	100

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Pemikiran	47
Gambar 3.1	Kurva Penerimaan atau Penolakan Hipotesis Uji-t	64
Gambar 3.2	Kurva Penerimaan atau Penolakan Hipotesis Uji-F	66
Gambar 4.1	Struktur Organisasi RSUD Ibnu Sina Kabupaten Gresik	72
Gambar 4.2	P-P Plot of Regression Standardized Residual	87
Gambar 4.3	Scatterplot	90

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Lembar Kuisisioner	112
Lampiran 2	Surat Permohonan Ijin Penelitian.....	118
Lampiran 3	Surat Keterangan Lolos Kode Etik	119
Lampiran 4	Surat Persetujuan Ijin Penelitian	120
Lampiran 5	Hasil Cek Plagiasi	121
Lampiran 6	Pernyataan Persetujuan Publikasi	122
Lampiran 7	Kartu Bimbingan Skripsi	123
Lampiran 8	Berita Acara Bimbingan	124