

**PENGARUH CITRA MEREK TERHADAP KEPERCAYAAN DAN
DAMPAKNYA PADA LOYALITAS PASIEN RAWAT INAP
DI RS PKU MUHAMMADIYAH GAMPING**

TESIS



**LIDYA DANIATI
20141030059**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN RUMAH SAKIT
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2018**

**PENGARUH CITRA MEREK TERHADAP KEPERCAYAAN DAN
DAMPAKNYA PADA LOYALITAS PASIEN RAWAT INAP
DI RS PKU MUHAMMADIYAH GAMPING**

TESIS

Diajukan Guna Memenuhi Sebagian Persyaratan
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Strata 2
Program Studi Manajemen Rumah Sakit



LIDYA DANIATI
20141030059

PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2018

LEMBAR PERSETUJUAN

**PENGARUH CITRA MEREK TERHADAP KEPERCAYAAN DAN
DAMPAKNYA PADA LOYALITAS PASIEN RAWAT INAP
DI RS PKU MUHAMMADIYAH GAMPING**



Pembimbing I,



Dr. Susanto, M.S.

Tanggal: ...6 SEPT 2018...


TESIS

**PENGARUH CITRA MEREK
TERHADAP KEPERCAYAAN DAN DAMPAKNYA
PADA LOYALITAS PASIEN RAWAT INAP
DI RS PKU MUHAMMADIYAH GAMPING**

Diajukan Oleh
Lidya Daniati
20141030059

Tesis ini telah dipertahankan dan disahkan di depan
Dewan Penguji Program Studi Manajemen Rumah Sakit
Program Pascasarjana
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
tanggal 05 September 2018

Yang terdiri dari



Dr. Elsy Maria Rosa, M.Kep.
Ketua Tim Penguji



Dr. Susanto, M.S.

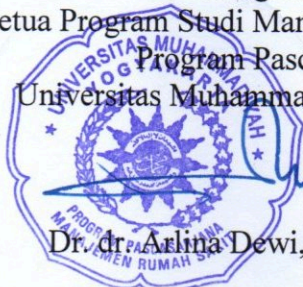
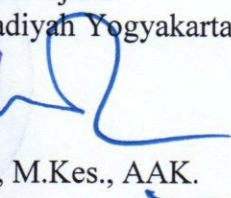
Anggota Tim Penguji



Dr. Dr. Nur Hidayah, M.M.

Anggota Tim Penguji

Mengetahui,
Ketua Program Studi Manajemen Rumah Sakit
Program Pascasarjana
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Dr. dr. Arlina Dewi, M.Kes., AAK.

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa tesis ini bukan merupakan hasil plagiat karya orang lain, melainkan hasil karya saya sendiri dan belum pernah diterbitkan oleh pihak manapun.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan apabila dikemudian hari ada yang mengklaim bahwa karya ini adalah milik orang lain dan dibenarkan secara hukum, maka saya bersedia dituntut berdasarkan hukum yang berlaku di Indonesia.

Yogyakarta, 31 Agustus 2018

Yang Membuat Pernyataan,



LIDYA DANIATI
20141030059

HALAMAN MOTTO

Sesungguhnya yang takut kepada ALLAH diantara hamba-hambaNya,
hanyalah ulama (orang-orang berilmu).

Sesungguhnya ALLAH Maha Perkasa lagi Maha Pengampun.

(Qs: Faathir Ayat 28)

HALAMAN PERSEMBAHAN

“Untuk kedua orang tuaku (Ibu & Bapak) dan kakakku, terimakasih atas motivasi, cinta yang tulus dan segala kasih sayang, kepercayaan, dukungan moral, dorongan, dan doa yang tiada hentinya untukku

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya dalam menyelesaikan tesis yang berjudul "Pengaruh Citra Merek terhadap Kepercayaan dan Dampaknya pada Loyalitas Pasien Rawat Inap di RS PKU Muhammadiyah Gamping" dengan tepat pada waktunya.

Penulisan tesis ini adalah dalam rangka memenuhi sebagian syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata 2 pada Program Studi Manajemen Rumah Sakit, Program Pasca Sarjana, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Disisi lain, penelitian ini dilaksanakan mengingat pentingnya aspek citra merek RS dalam rangka meningkatkan kepercayaan dan loyalitas terhadap RS, yang pada akhirnya diharapkan dapat bermanfaat khususnya bagi RS PKU Muhammadiyah Gamping dan pelayanan kesehatan pada umumnya, serta untuk perkembangan ilmu pengetahuan dalam bidang manajemen Rumah Sakit.

Tesis ini dapat diselesaikan berkat bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, kami menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Dr. Ir. Gunawan Budiyo, M.P. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Dr. dr. Arlina Dewi, M.Kes. selaku Ketua Program Studi Manajemen Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. dr H. Ahmad Faesol, Sp.Rad., M.Kes., MMR selaku Direktur Utama RS PKU Muhammadiyah Gamping dan dr. Hj. Ekorini Listyowati, MMR selaku Direktur Bidang Pendidikan, Pelatihan, dan Pengembangan serta Sumber Daya Insani Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gamping beserta seluruh karyawan Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gamping.
4. Dr. Susanto, M.S. selaku dosen pembimbing utama dalam penelitian ini, serta sebagai Staf Pengajar Program Studi Manajemen Rumah Sakit, Program Pasca Sarjana, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

5. Seluruh dosen Prodi MMR UMY atas seluruh ilmu yang dicurahkan kepada kami.
6. Direktur dan segenap karyawan RS PKU Muhammadiyah Gamping Yogyakarta yang telah banyak membantu dan memberi dukungan kesempatan yang sangat luas dalam penelitian ini.
7. Teman-teman seperjuangan Prodi MMR UMY angkatan 2014 dan semua pihak yang tidak dapat disebutkan namanya satu persatu yang telah membantu kelancaran penyelesaian tesis ini.

Kami menyadari bahwa tesis ini masih jauh dari sempurna. Oleh sebab itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi sempurnanya tesis ini dan untuk penulisan tesis selanjutnya.

Harapan penulis, semoga doa dan bantuan yang sangat berharga tersebut mendapat imbalan dari Allah Swt, amin ya robbal alamin.

Yogyakarta, 28 Agustus 2018

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
PERNYATAAN	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
INTISARI	xiii
ABSTRACT	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan Masalah Penelitian	5
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
A. Telaah Pustaka.....	7
B. Penelitian Terdahulu.....	20
C. Landasan Teori	27
D. Kerangka Konsep	29
E. Hipotesis.....	32
BAB III METODE PENELITIAN	33
A. Jenis dan Rancangan Penelitian	33
B. Subjek dan Objek Penelitian	33
C. Populasi, Sampel, Teknik Pengambilan Sampel, dan Besar Sampel ..	34
D. Variabel Penelitian	37
E. Definisi Operasional.....	38
F. Instrumen Penelitian.....	42
G. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian	43
H. Analisis Data	45
I. Etika Penelitian.....	49

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	51
A. Hasil Penelitian.....	51
B. Pembahasan	68
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	75
A. Simpulan.....	75
B. Saran.....	75
C. Keterbatasan Penelitian	76
DAFTAR PUSTAKA	78
LAMPIRAN	84

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1	Jumlah Pasien di RS PKU Muhammadiyah Gamping Tahun 2017...	36
Tabel 3. 2	Indeks Pengujian Kelayakan Model.....	48
Tabel 4. 1	Deskripsi Karakteristik Responden.....	53
Tabel 4. 2	Hasil Distribusi Frekuensi Citra Merek (X1).....	54
Tabel 4. 3	Hasil Distribusi Frekuensi Kepercayaan (X2)	55
Tabel 4. 4	Hasil Distribusi Frekuensi Loyalitas (Y)	55
Tabel 4. 5	Hasil Uji Validitas Variabel Citra Merek (X1)	57
Tabel 4. 6	Hasil Uji Validitas Variabel Kepercayaan	58
Tabel 4. 7	Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas	59
Tabel 4. 8	Reliabilitas Instrumen	59
Tabel 4. 9	Hasil Pengujian Confirmatory Factor Analysis (CFA).....	61
Tabel 4. 10	<i>Goodness of Fit Index</i> Model Awal	62
Tabel 4. 11	Pengujian Hipotesis.....	63
Tabel 4. 12	<i>Goodness of Fit Index</i> Model	65
Tabel 4. 13	Pengujian Hipotesis.....	66

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Citra Merek dan Loyalitas Pelanggan	8
Gambar 2. 2 Kepercayaan dan Loyalitas Merek	14
Gambar 2. 3 Kualitas persepsi, Citra Merek, Kepercayaan merek,	22
Gambar 2. 4 Kerangka Konsep	32
Gambar 4. 1 Hasil Uji Validitas Variabel Citra Merek (X1)	56
Gambar 4. 2 Hasil Uji Validitas Variabel Kepercayaan	57
Gambar 4. 3 Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas	58
Gambar 4. 4 Hasil Analisis Model Awal	62
Gambar 4. 5 Hasil Analisis Model Akhir.....	64

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Tabel Ukuran Sampel untuk Ukuran Populasi Tertentu (Berdasarkan Kejcic dan Morgan, 1970)	85
Lampiran 2. Kuesioner Penelitian	86
Lampiran 3. Data Penelitian	92
Lampiran 4. Hasil Uji Coba Instrumen	95
Lampiran 5. Hasil Analisis Deskriptif.....	98
Lampiran 6. Hasil Analisis Data	100