

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Amelia Nuci Fera

NIM : 20120530288

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Judul Skripsi : Pengaruh Fitur Customer Relations Management dan Tingkat Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pengguna Jasa RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta .

Menerangkan bahwa skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri dan seluruh sumber yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan benar . Apabila kemudian hari karya ini terbukti merupakan hasil plagiat / Menjiplak karya orang lain maka saya bersedia dicabut gelar kesarjanaannya .

Yogyakarta ,14 Desember 2016

Peneliti

Amelia Nuci Fera

MOTTO

QS. An Nisa ayat 9

وَلْيَخْشَ الَّذِينَ لَوْ تَرَكَوْا مِنْ خَلْفِهِمْ ذُرِّيَّةً ضِعَافًا خَافُوا عَلَيْهِمْ
فَلْيَتَّقُوا اللَّهَ وَيْلِقُوا اللَّهَ قَوْلًا سَدِيدًا

“Dan hendaklah takut (kepada Allah) orang-orang yang sekiranya mereka meninggalkan keturunan yang lemah dibelakang mereka, yang mereka khawatirkan terhadap (kesejahteraannya)nya. Oleh sebab itu, hendaklah mereka bertaqwa kepada Allah dan hendaklah mereka berbicara dengan tutur kata yang benar (qaulan sadida)”.

HALAMAN PERSEMBAHAN

Kupersembahkan Tugas Akhir ini dengan tulus ,ikhlas penuh rasa syukur kepada :

❖ Allah SWT

Yang telah memberikan petunjuk serta kemudahan dalam menyelesaikan tulisan dan segala nikmat yang telah diberikan Alhamdulillah

❖ Nabi Muhammad SAW

Yang telah memberikan teladan kepada seluruh umatnya . Termasuk kepada saya untuk selalu menjadi orang yang lebih baik lagi .

❖ Orang Tua Tercinta :

Papa Ir.Lukman Hakim dan Mama Hesti Trihardjanti S.H. yang tidak berhenti mendoakan anak nya , mengingatkan untuk sholat serta Motivasi untuk dapat menyelesaikan Skripsi ini .

❖ Partner Terbaik saya

Wildhan Hafid Aghani,S.E. yang selalu memberikan ide , motivasi dan semangat untuk menyelesaikan kuliah ini .

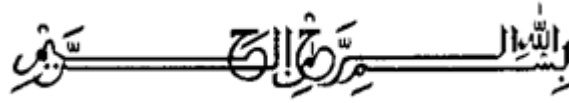
❖ Saudara Kandung saya

Flora Indah lukmana, S.EI , Roni Hari Mahardika dan Puan Maharani yang mendoakan saya untuk menjadi pribadi yang lebih baik lagi .

❖ Team Agen Pos Demangan Baru

Yang selalu bekerja sama dengan sangat baik , Cepat Responsive dan dapat diandalkan , sehingga saya bisa fokus untuk menyelesaikan skripsi saya .

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum wr.wb.

Dengan memanjatkan puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, rizki, dan karunia-Nya. Shalawat dan salam tercurah kepada Nabi Muhammad SAW beserta para sahabatnya. Akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Pengaruh Fitur Customer Relations Managemen dan Tingkat Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pengguna Jasa RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta ”** Skripsi ini disusun dalam rangka memenuhi syarat akademis untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Adapun dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari apa yang telah disajikan masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu bimbingan, saran serta pengarahan dari semua pihak sangat penulis harapkan demi tercapainya penulisan yang terbaik. Dalam kesempatan ini, penulis tak luput menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini. Ucapan terimakasih tersebut ditujukan kepada :

1. Allah SWT yang selalu memberikan petunjuk, ridho, dan kasih sayang yang tiada terkira kepada setiap hamba-Nya.
2. Nabi Muhammad SAW, shalawat dan salam semoga tetap terlatun bagi kekasih-Nya.
3. Bapak Haryadi Arief Nur Rasyid,S,Sos,M.Si selaku Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi , Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta .
4. Ibu Dr. Suciati,S.Sos.,M.Si selaku Dosen Pembimbing yang selalu memberikan bimbingan, nasihat dan saran, serta inspirasi terbaiknya dalam membantu penulisan

skripsi ini.

5. Ibu Sovia Sitta Sari,S.IP.,M.Si. dan Bapak Erwan Sudiwijaya ,S.Sos.,MBA Selaku dosen penguji yang juga telah bersedia melongkan waktu untuk menguji dan memberi petunjuk kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini .
6. Semua Bapak dan Ibu Dosen Jurusan Ilmu Komunikasi yang telah membagi ilmu nya dan staf karyawan yang ada di Jurusan Ilmu Komunikasi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta .
7. Pak Jono , Pak Mulyadi , Mbak Siti selaku Tata usaha Jurusan Ilmu Komunikasi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang selalu membantu dan bersedia menjawab pertanyaan pertanyaan serta urusan urusan administrasi penulis .
8. Kedua orangtua, Bapak Ir.Lukman Hakim dan Ibu Hesti Tri Hardjanti , S.H yang telah memberikan do'a, perhatian, segala dukungan dan kasih sayang hingga sampai saat ini dan telah menjadi contoh tauladan bagi anak anaknya.
9. Saudara-saudaraku tercinta Flora Indah Lukmana , Roni Hari Mahardika dan Puan Maharani yang selalu mendoakan dan memberikan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Sahabatku Wildhan Hafid Aghani, Rizki Trio Vernanda, Ladya Risqa Ayu, Winda Wahyu Ramadhani, Hesty ika, M.Fikri Fadhilla, Rian Isnai Nurcahyo, yang telah bersedia menemani, memberi semangat dalam proses penyelesaian skripsi ini .
11. Sahabatku Winny Ryan , Utari Dewi , Angga , Izza , Mita Ramon yang telah memberikan semangat dan motivasi dalam proses penyelesaian skripsi ini.
12. Teman teman Public Relations angkatan 2012 yang selalu memberikan support, motivasi dan ilmu yang sangat membantu selama kuliah dan perjalanan dari awal sampai selesai.

13. Teman-teman seperjuangan bimbingan yang selalu setia menunggu bersama dan memberikan informasi bermanfaat dalam proses penyelesaian skripsi ini.
14. Dan semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, terimakasih atas bantuannya dalam penyusunan lapotan Tugas Akhir ini hingga selesai.

Dalam menyusun skripsi, penulis menyadari banyak kekurangan dan masih jauh dari kesempurnaan, baik dari segi isi maupun cara menyajikan. Oleh karena itu, dengan segala keterbatasan kemampuan dan kerendahan hati, penulis mengharapkan kririk dan saran yang bersifat membangun untuk kesempurnaan tugas akhir. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca pada umumnya dan bagi penulis pada khususnya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.,

Yogyakarta, 15 Desember 2016

Amelia Nucifera

\

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Tujuan Penelitian	9
D. Manfaat Penelitian	10
E. Kerangka Teori	10
1. CRM, Kepercayaan dan Loyalitas Konsumen	10
2. CRM dan Loyalitas Konsumen	11
3. Kepercayaan dan Loyalitas Konsumen	14
F. Kerangka Konsep	16
G. Hipotesis	17
H. Definisi Konseptual Variabel	17
1. Fitur Customer Relationship Management	17
2. Kepercayaan	17
3. Loyalitas konsumen	18
I. Definisi Operasional dan Pengukuran	18
1. Definisi Operasional	18
2. Pengukuran Variabel	21
J. Metode Penelitian	21

1. Jenis Penelitian.....	21
2. Populasi dan Sampling.....	22
3. Teknik Pengumpulan Data	23
4. Teknik Analisis Data	24
BAB II DESKRIPSI RS PKU MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA	28
A. Sejarah RSU PKU Muhammadiyah Yogyakarta	28
B. Visi dan Misi RSU PKU Muhammadiyah Yogyakarta	29
C. Manajemen PKU Muhammadiyah Yogyakarta	31
D. Fasilitas PKU Muhammadiyah Yogyakarta	34
E. Penelitian Terdahulu.....	36
BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	39
A. Sajian Data	39
1. Uji Validitas Data	39
2. Uji Reliabilitas Data.....	40
B. Analisis Data.....	41
1. Karakteristik Responden.....	41
a. Jenis Kelamin	42
b. Umur	43
c. Pendidikan	44
d. Frekuensi Kunjungan	45
e. Alasan Periksa.....	47
C. Analisis Deskriptif Variabel Penelitian	48
1. Fitur CRM.....	48
2. Kepercayaan.....	60
3. Loyalitas.....	65
4. Analisis Regresi Linier Berganda	68
5. Uji Hipotesis	69
6. Pembahasan.....	72
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN	84
A. Kesimpulan	84
B. Saran.....	86

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Pelayanan yang ditawarkan RSUD Muhammadiyah Yogyakarta	4
Tabel 1.2 Data Kunjungan Pasien RSUD Muhammadiyah Unit 1 Yogyakarta	5
Tabel 1.3 Tingkat Kepuasan Pasien Rumah Sakit RSUD Muhammadiyah Yogyakarta 2015	5
Tabel 1.4 Kerangka Konsep	16
Tabel 2.1 Manajemen RSUD Muhammadiyah Yogyakarta	31
Tabel 3.1 Hasil Uji Validitas	40
Tabel 3.2 Hasil Uji Reliabilitas	41
Tabel 3.3 Inovasi-Inovasi baru di Bidang Kesehatan	48
Tabel 3.4 Pendaftaran Pasien Yang Cepat	49
Tabel 3.5 Pendaftaran Pasien Secara Tepat	50
Tabel 3.6 Pendaftaran Pasien Secara Akurat	50
Tabel 3.7 Kerjasama dengan Asuransi Kesehatan	51
Tabel 3.8 Pengadaan Alat-alat Kesehatan	52
Tabel 3.9 Penerapan Teknologi Informasi	53
Tabel 3.10 Infrastruktur Rumah Sakit	54
Tabel 3.11 SDM yang Profesional	55
Tabel 3.12 Pelayanan Tepat Waktu	56
Tabel 3.13 Pelayanan Tertib Administrasi	57
Tabel 3.14 Customer Service yang Cepat dan Tanggap	58
Tabel 3.15 Customer Service Yang Tepat	59
Tabel 3.16 Informasi Mengenai Kritik dan Saran	59
Tabel 3.17 Percaya Tenaga kesehatan Yang Profesional	60

Tabel 3.18 Percaya Kegiatan Pelayanan.....	61
Tabel 3.19 Kepercayaan Terhadap perlengkapan dan Peralatan Kedokteran....	62
Tabel 3.20 Kepercayaan Terhadap Kemampuan Dokter	63
Tabel 3.21 Kepercayaan Terhadap Kemampuan Perawat	64
Tabel 3.22 Selalu Menggunakan Jasa Rumah Sakit	65
Tabel 3.23 Menginformasikan Pengalaman Rumah Sakit.....	66
Tabel 3.24 Merekomendasikan RSUD Muhammadiyah.....	66
Tabel 3.25 Hasil Regresi Berganda.....	68

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Struktur Organisasi PKU Muhammadiyah Yogyakarta	32
Gambar 2.1 Data responden berdasarkan Jenis Kelamin	42
Gambar 2.2 Karakteristik responden berdasarkan Umur	43
Gambar 2.3 Identitas Responden berdasarkan pendidikan terakhir	44
Gambar 2.4 karakteristik responden berdasarkan Frekuensi Mengunjungi RSU PKU Muhammadiyah	46
Gambar 2.5 Karakteristik Responden berdasarkan Alasan Periksa di RSU PKU Muhammadiyah	47