



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

| | |
|------------|-----------------|
| Stipendium | S |
| Tanggal | 27-02-2015 |
| No. Reg. | 1. 714151612 |
| | 2. TM/51/14/195 |

**PENGARUH REPUTASI MEREK DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS DENGAN
VARIABEL INTERVENING KEPUASAN
PELANGGAN DI RSIA HERMINA PODOMORO**

TESIS

**BAGUS MUJIONO
55110120141**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA
PROGRAM PASCA SARJANA
PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
2014**



**PENGARUH REPUTASI MEREK DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS DENGAN
VARIABEL INTERVENING KEPUASAN
PELANGGAN DI RSIA HERMINA PODOMORO**

TESIS

**Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan
Program Pascasarjana Program Magister Manajemen**

**BAGUS MUJIONO
55110120141**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA
PROGRAM PASCA SARJANA
PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
2014**

ABSTRACT

The purpose of this study is to analyze the effect of brand reputation and service quality on loyalty with customer satisfaction as intervening variables at RSLA Hermina Podomoro

Several methods which applied for this study were data collection using census method, data analysis using statistic analysis namely validity test, reliability test, classic assumption test, multiple regression analysis, hypothesis testing and correlation analysis.

The result showed that brand reputation variable affected to the loyalty variables, service quality variable has influenced to the loyalty variable and the customer satisfaction also has influenced the loyalty at RSLA Hermina Podomoro, While the brand reputation and service quality partial and together has not influenced the customer satisfaction variable.

The conclusion of this study, in order to influence customer satisfaction and its impact on customer loyalty, the hospitals must focus on the patient's recovery, supported by a specialist who is an expert and experienced paramedics and supported by the results of sophisticated equipment that can be perceived by patients seeking treatment for RSLA Hermina Podomoro.

Keywords : *Brand Reputation, Service Quality, Customer Satisfaction, Customer Loyalty*



ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh reputasi merek dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan dengan variabel intervening kepuasan pelanggan di RSIA Hermina Podomoro.

Metode penelitian ini antara lain pengumpulan data dengan metode sensus. Analisis data menggunakan analisis statistik yaitu uji validitas, uji reabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi berganda, pengujian hipotesis dan analisis korelasi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel reputasi merek berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan, variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas, dan kepuasan pelanggan juga berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan di RSIA Hermina Podomoro. Sementara variabel reputasi merek, kualitas pelayanan dan secara parsial dan bersama-sama tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan.

Kesimpulan dari penelitian ini untuk dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan dan dampaknya terhadap loyalitas pelanggan, RSIA Hermina Podomoro harus fokus pada pelayanan kesembuhan pasien dengan didukung dokter spesialis yang ahli dan paramedis yang berpengalaman serta dituang peralatan canggih sehingga hasilnya dapat dirasakan setiap pasien yang berobat ataupun melakukan pemeriksaan kesehatan.

Kata kunci : Reputasi Merek, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan

PENGESAHAN

Judul : **Pengaruh Reputasi Merek dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Variabel Intervening Kepuasan Pelanggan di RSIA Hermina Podomoro**

Bentuk Tesis : Riset

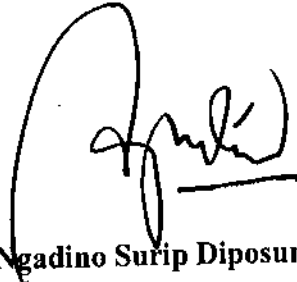
Nama : Bagus Mujiono

NIM : 55110120141

Program : Pascasarjana Program Magister Manajemen

Tanggal : Juni 2014

Pembimbing



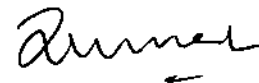
Prof. Dr. Ngadino Surip Dipo Sumarto, MS

Direktur Pascasarjana



Prof. Dr. Didik J. Rachbini

**Ketua Program Studi
Magister Manajemen**



Dr. Augustina Kurniasih, ME

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan dalam Tesis ini :

Judul : **Pengaruh Reputasi Merek dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Variabel Intervening Kepuasan Pelanggan di RSIA Hermina Podomoro**

Bentuk Tesis : Riset

Nama : Bagus Mujiono

NIM : 55110120141

Program : Pascasarjana Program Magister Manajemen


Tanggal : Juni 2014

Merupakan hasil studi pustaka, penelitian lapangan dan karya saya sendiri dengan bimbingan Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Ketua Program Studi Magister Manajemen Universitas Mercubuana.

Karya ilmiah ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data, dan hasil pengolahannya yang digunakan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, Juni 2014

METERAI
TEMPEL
PILAK METERAI
TGL
6B04AAAF814810094
SIKAM KIRI BOPKAM
6000



Bagus Mujiono

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb.

Alhamdulillah robbil 'alamin, puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayat-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini. Penulisan tesis dengan judul “Pengaruh Reputasi Merek dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan dengan variabel intervening Kepuasan Pelanggan di RSIA Hermina Podomoro” ini dimaksudkan untuk memenuhi persyaratan untuk menyelesaikan Program Pascasarjana Program studi Magister Manajemen Universitas Mercubuana.

Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian tesis ini, khususnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Ngadino Surip Diposumarto., MS selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan banyak waktunya untuk memberikan arahan, saran dan petunjuk yang sangat bermanfaat baik secara teori maupun teknis selama penulisan tesis ini.
2. Ibu Dr. Rina Astini., MM selaku penguji seminar proposal yang telah memberikan kritik dan saran sehingga karya akhir ini dapat diselesaikan dengan baik.
3. Ibu Dr. Augustina Kurniasih, SE., ME selaku penguji sidang tesis yang telah memberikan kritik dan saran sehingga karya akhir ini dapat diselesaikan dengan baik.
4. Bapak Wawan Purwanto, SE., MM selaku ketua sidang tesis yang telah memberikan kritik dan saran sehingga karya akhir ini dapat diselesaikan dengan baik.
5. Bapak Prof. Dr. Didik J. Rachbini, selaku Direktur Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana Jakarta.

6. Bapak/Ibu Dosen dan Staff sekretariat Program Pascasarjana Program Studi Magister Manajemen yang telah memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis.
7. Ibu dan Bapak tercinta yang selalu memberikan semangat kepada penulis untuk segera menyelesaikan kuliah pascasarjana.
8. Ibu Dr Irma Suryani, MM, selaku Direktur RSIA Hermina Podomoro beserta jajarannya yang telah memberikan izin penelitian dalam pengambilan data di RSIA Hermina Podomoro.
9. Istri tercinta Yuliana S.Si. MM yang telah memberi dorongan dalam pembuatan tesis ini.
10. Buat anak saya tersayang Zulfa Inayah Najla yang memberikan inspirasi dan menemani ayah selama menulis tesis ini.
11. Para responden yang bersedia meluangkan waktu untuk menjawab kuesioner
12. Teman-teman terbaikku Eni, Rizal, Denvinal, Aji dan semua teman-teman angkatan 17 kelas minggu MM UMB menteng.
13. Dan semua pihak yang tak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu penyelesaian tesis ini.

Penulis menyadari bahwa baik dalam pengungkapan, penyajian dan pemilihan kata-kata maupun pembahasan materi tesis ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun dari semua pihak untuk perbaikan tesis ini. Terakhir penulis berharap semoga tesis ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak.

Wassalamualaikum Wr. Wb

Jakarta, Juni 2014

Bagus Mujiono

DAFTAR ISI

| | Halaman |
|--|---------|
| <i>Abstract</i> | iii |
| Abstrak | iv |
| Lembar Pengesahan | v |
| Pernyataan | vi |
| Kata Pengantar | vii |
| Daftar Isi | ix |
| Daftar Tabel | xi |
| Daftar Grafik | xii |
| Daftar Gambar | xiii |
| | |
| BAB I PENDAHULUAN | |
| 1.1 Latar Belakang | 1 |
| 1.2 Identifikasi Masalah | 8 |
| 1.3 Rumusan Masalah | 8 |
| 1.4 Tujuan Penelitian | 9 |
| 1.6 Manfaat dan Kegunaan Penelitian | 10 |
| | |
| BAB II DESKRIPSI PERUSAHAAN | |
| 2.1 Deskripsi Perusahaan | 11 |
| 2.2 Lingkup Bidang Usaha | 12 |
| 2.3 Sumber Daya Manusia | 19 |
| 2.4 Struktur Organisasi | 20 |
| 2.5 Tantangan Bisnis | 22 |
| 2.6 Proses Bisnis | 22 |
| | |
| BAB III KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN & HIPOTESA | |
| 3.1 Definisi Dimensi Reputasi Merek, Kualitas Layanan, dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan | 28 |
| 3.2 Pengaruh Reputasi Merek, Kualitas Layanan, dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan | 44 |
| 3.3 Penelitian Terdahulu | 48 |
| 3.4 Kerangka Penelitian | 50 |
| 3.5 Hipotesis | 51 |
| | |
| BAB IV METODE PENELITIAN | |
| 4.1 Objek Penelitian | 52 |
| 4.2 Jenis Penelitian | 52 |

| | |
|---|-----|
| 4.3 Populasi dan Sample..... | 52 |
| 4.4 Teknik Pengumpulan Data | 54 |
| 4.5 Skala Pengukuran | 54 |
| 4.6 Variabel Operasional | 55 |
| 4.7 Teknik Analisa Data | 58 |
| | |
| BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN | |
| 5.1 Karakteristik Responden..... | 70 |
| 5.2 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen..... | 71 |
| 5.3 Analisis Regresi Linier Berganda antara Reputasi Merek, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan dengan Loyalitas | 74 |
| 5.4 Analisis Regresi Linier Berganda antara Reputasi Merek dan Kualitas pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan | 77 |
| 5.5 Analisis Regresi Linier Berganda antara Reputasi Merek dan Kualitas Pelayanan dengan Loyalitas | 82 |
| 5.6 Analisi Regresi Linear antara Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas | 87 |
| 5.7 Analisis Dimensi..... | 89 |
| | |
| BAB VI KESIMPULAN DAN REKOMENDASI | |
| 6.2 Kesimpulan..... | 94 |
| 6.1 Rekomendasi | 96 |
| | |
| DAFTAR PUSTAKA..... | 98 |
| LAMPIRAN | 102 |
| RIWAYAT HIDUP | 122 |

DAFTAR TABEL

| | | Halaman |
|------------|--|---------|
| Tabel 1.1 | Data Jumlah Pasien Lama dan Pasien Baru Tahun 2009 s.d 2011.... | 2 |
| Tabel 1.2 | Data Jumlah Dokter dan Paramedis RSIA Hermina Podomoro..... | 6 |
| Tabel 2.1 | Harga Kamar RSIA Hermina Podomoro..... | 18 |
| Tabel 3.1 | Penelitian Terdahulu..... | 49 |
| Tabel 4.1 | Pengambilan Sampel..... | 53 |
| Tabel 4.2 | Definsi Operasional Variabel Penelitian..... | 56 |
| Tabel 4.3 | Interpretasi Koefisien Korelasi..... | 67 |
| Tabel 4.4 | Matriks Korelasi Dimensi Antar Variabel..... | 69 |
| Tabel 5.1 | Karakteristik Responden..... | 70 |
| Tabel 5.2 | Uji Validitas Variabel Reputasi Merek..... | 71 |
| Tabel 5.3 | Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan..... | 72 |
| Tabel 5.4 | Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan..... | 72 |
| Tabel 5.5 | Uji Validitas Variabel Loyalitas..... | 73 |
| Tabel 5.6 | Uji Reliabilitas..... | 73 |
| Tabel 5.7 | Uji Normalitas..... | 74 |
| Tabel 5.8 | Uji Multikolinieritas..... | 75 |
| Tabel 5.9 | Hasil Uji F Regresi Berganda Reputasi Merek dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan..... | 77 |
| Tabel 5.10 | Hasil Uji Regresi Berganda Reputasi Merek dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan..... | 80 |
| Tabel 5.11 | Hasil Perhitungan Koefisien Determinasi Reputasi Merek dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan..... | 82 |
| Tabel 5.12 | Hasil Uji F Reputasi Merek dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan..... | 83 |
| Tabel 5.13 | Hasil Uji Regresi Berganda antara Reputasi Merek dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas..... | 84 |
| Tabel 5.14 | Hasil Perhitungan Koefisien Determinasi Reputasi Merek dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas..... | 86 |
| Tabel 5.15 | Hasil Uji Regresi Linier Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas.... | 87 |
| Tabel 5.16 | Hasil Perhitungan Koefisien Determinasi Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas..... | 89 |
| Tabel 5.17 | Analisis Dimensi..... | 90 |

DAFTAR GRAFIK

| | Halaman |
|--|---------|
| Grafik 1.1 Grafik Jumlah Pasien Rawat Inap RSIA Hermina Podomoro Tahun 2007 s.d 2011 | 4 |
| Grafik 1.2 Jumlah Pasien Rawat Jalan RSIA Hermina Podomoro 2007 s.d 2011 | 5 |

DAFTAR GAMBAR

| | | |
|------------|---|----|
| Gambar 2.1 | Produk Unggulan RSIA Hermina Podomoro | 19 |
| Gambar 2.2 | Struktur Organisasi RSIA Hermina Podomoro | 21 |
| Gambar 3.1 | Dimensi Reputasi Merek | 31 |
| Gambar 3.2 | Dimensi Kualitas Pelayanan | 36 |
| Gambar 3.3 | Dimensi Kepuasan Pelanggan | 41 |
| Gambar 3.4 | Dimensi Loyalitas Pelanggan | 43 |
| Gambar 3.5 | Kerangka Pemikiran | 51 |
| Gambar 5.1 | Grafik <i>Scatter Plot</i> Uji Normalitas | 75 |
| Gambar 5.2 | Uji Heteroskedastisitas | 76 |