

**PENGARUH CITRA MEREK DAN KEPUASAN PELANGGAN
TERHADAP KEPERCAYAAN DALAM MENCIPTAKAN
LOYALITAS PELANGGAN RUMAH SAKIT
PURI MANDIRI KEDOYA
JAKARTA BARAT**

SKRIPSI

Nama : Indra Rinata

NIM : 43109010001



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA**

2013

**PENGARUH CITRA MEREK DAN KEPUASAN PELANGGAN
TERHADAP KEPERCAYAAN DALAM MENCIPTAKAN
LOYALITAS PELANGGAN RUMAH SAKIT
PURI MANDIRI KEDOYA
JAKARTA BARAT**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
SARJANA EKONOMI
Program Studi Manajemen – Strata 1**

Nama : Indra Rinata

NIM : 43109010001



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA**

2013

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Indra Rinata

NIM : 43109010001

Program Studi : Manajemen S1

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri. Apabila saya mengutip dari karya orang lain, maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 20 Agustus 2013


(Indra Rinata)

METERAI
TEMPEL
PALE MEMBRANGSI RAJ
TGL
F6DEDABF756671482
ENAM RIBU RUPIAH
6000 DJP

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Indra Rinata
NIM : 43109010001
Program Studi : Manajemen S1
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Judul Skripsi : **Pengaruh Citra Merek dan Kepuasan Pelanggan terhadap Kepercayaan dalam Menciptakan Loyalitas Pelanggan Rumah Sakit Puri Mandiri Kedoya**
Tanggal Lulus Ujian : 05 September 2013

Disahkan Oleh :

Pembimbing Skripsi

UNIVERSITAS
MERCU BUJANA

(Endi Rekarti.,SE,ME)

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



(Dr. Wiwik Utami Ak.,CA)

Ketua Program Studi Manajemen S1



(Dr. Rina Astini SE.,MM)

LEMBAR PENGESAHAN DEWAN PENGUJI

SKRIPSI

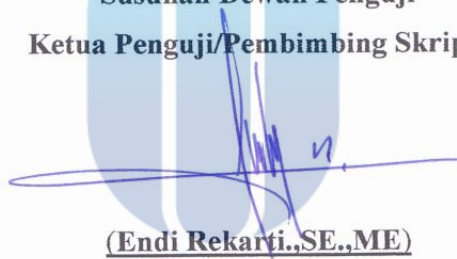
Pengaruh Citra Merek dan Kepuasan Pelanggan terhadap Kepercayaan dalam
Menciptakan Loyalitas Pelanggan Rumah Sakit Puri Mandiri Kedoya.

Dipersiapkan dan Disusun oleh :

Indra Rinata
43109010001

Telah dipertahankan didepan Dewan Penguji pada tanggal 05 September 2013

Susunan Dewan Penguji
Ketua Penguji/Pembimbing Skripsi



(Endi Rekarti.,SE.,ME)

Anggota Dewan Penguji

UNIVERSITAS
MERCU BUANA



(Dr. Rina Astini, SE.,MM)

Anggota Dewan Penguji



(Dra. Aty Herawati.,M.Si)

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT atas rahmat dan karunia yang diberikan, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Pengaruh Citra Merek dan Kepuasan Pelanggan terhadap kepercayaan dalam menciptakan Loyalitas pelanggan Rumah Sakit Puri Mandiri Kedoya”**.

Penyusunan skripsi ini adalah merupakan salah satu syarat memperoleh gelar sarjana pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis di Universitas Mercu Buana.

Penulis berupaya untuk menghimpun data dari informasi yang dibutuhkan guna untuk menyelesaikan skripsi ini. Tetapi penulis menyadari bahwa skripsi ini masih belum sempurna. Untuk itu penulis menyampaikan permintaan maaf dan kedepannya berupaya untuk meningkatkan pengetahuan dan kemampuan.

Dengan kesungguhan dan hati yang tulus, penulis ingin sekali mengucapkan rasa terima kasih kepada semua pihak yang sudah memberikan bimbingan, baik berupa ilmu, tenaga, perhatian, kesabaran serta do'a dalam menyusun skripsi ini. Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih kepada ;

1. Bapak H. Probo Sutedjo, selaku ketua Yayasan Menara Bhakti.
2. Bapak DR. Arisetyanto Nugroho, MM, selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
3. Ibu Wiwik Utami, Ak,CA, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

4. Ibu Rina Astini, SE, MM, selaku Ketua Program Studi Manajemen S1 Universitas Mercu Buana.
5. Bapak Endi Rekarti selaku Direktur Kemahasiswaan sekaligus sebagai dosen pembimbing skripsi. Terima kasih atas kebijaksanaannya dan bimbingan yang telah diberikan selama ini sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak Yuhasril selaku dosen pembimbing akademik dan Ibu Mafizatun selaku dosen Metlit.
7. Orang tua tercinta, amak den Nadia dan apak den Syamsurizal Tamar yang selalu mendo'akan dan memberikan dukungan dengan kasih sayang yang tiada batasnya.
8. Uda- Uni tersayang, Alm. Roy Rinata, Arfan Dinata, Vitria Rinata dan Aulia Rinata, Mas Herfan Kelik yang selalu memberikan semangat, pengarahan, solusi dan motivasi.
9. Keponakan- keponakan terlucu, Najla Maulidya Dinata dan Alisya Khairani Dinata dan sikecil Zafina Humaira Haruko yang selalu menghibur disaat pikiran terasa penat.
10. SiBawel Chery, Bebey, Tokimoy, Pacarku Dita Winanda yang selalu bersabar setia menemani dan memberikan motivasi dengan sepenuh hati dan cintanya.

11. Teman- Teman HMJ Manajemen S1 periode saya lahir sampai berakhir; Charly, Aping, Ditha V, Yayang, Okis Sexy, Rahma, Monok, Itin, Risa, Ka Intan, Singit, Dita bebey-ku Sayang, Vivi Bolis, Sopyor, Gembel, Dian, IMAMMAIM, Bondan, Tika, Edo, Cipuy, IVANJHON, Kimul, Maria Emak, Prio Mangkir, Erico, Devi, Agus, Febi, Ria, Ratu, Reza, Kastomi, Lina, Tiwi, Sita, Ulil, Cua, Udin, Anita Pesek, Icus.
12. Sahabatku I3 luar biasa yang sudah saya anggap sebagai keluarga sendiri, **Imam dan Ivan** terima kasih motivasi nya ya hingga kita bisa lewati segalanya dengan terus bersama. Sukses buat kita semua.Amin.
13. Teman- Teman Kosan Pak Haji yang selalu menghambat proses pengerjaan skripsi gara-gara maen dan jualan mulu hahaa. Penyok, Adi Raden, Beruk, Kholid. Thanks kebersamaannya ya kawan.
14. Om Aziz 18+ beserta istrinya, Babe Soto Betawi depan 18+, Om Kentung dan istrinya Mba Ayu, Pak Guru yang biasa nongkrong, dan Anak- Anak nongkrong 18+, Helmi Malih, Indra Erot Valencia, Kemal Fabregas, Relfin, Iqbal Oleng, Danang Jebew, Andrianto Jenglot, Davit Sirait, CoverBoyor, Guntar Narji, Haykal Ambon, Irul, Dedi Blacky, Arek Senja, Seprol Hoki, Wiwid 08, Jupe 08, Haryadi Harun 08, Kiduk 08, Irfan Idung 08, Bimo 08, Nco 08, Bohay 08.

15. Rekan- rekan agent di Prudential khususnya unitku Leader Manohar.W, Ka Lie Sian dan suaminya Bang Ali, Ibu Regina dan suaminya Pak Handi, sekretaris Pru-ku Nita, semua leader- leader di agencyku excellent dan sahabatku yang selalu memotivasi setiap saat K Aditya Lim.

16. Teman- teman Mahasiswa Universitas Mercu Buana Manajemen s1 angkatan 2009 khususnya.



Jakarta, 20 Agustus 2013

Indra Rinata

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iv
LEMBAR PENGESAHAN DEWAN PENGUJI	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
ABSTRAK	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah.....	3
1.3 Pembatasan Masalah	3
1.4 Tujuan Penelitian.....	4
1.5 Kegunaan Penelitian.....	4
BAB II LANDASAN TEORI	6
2.1 Pemasaran Jasa.....	6
2.1.1 Pengertian Jasa.....	6
2.1.2 Karakteristik Jasa	8

2.1.3 Pengertian Pemasaran Jasa.....	10
2.2 Citra Merek	11
2.2.1 Pengertian Merek	11
2.2.2 Manfaat Merek	12
2.2.3 Citra Merek	13
2.2.4 Pengertian Citra Merek	14
2.2.5 Manfaat Citra Merek	17
2.3 Kepuasan Pelanggan	18
2.3.1 Pengertian Kepuasan.....	18
2.3.2 Tipe Kepuasan.....	20
2.4 Kepercayaan Pelanggan	20
2.4.1 Pengertian Kepercayaan Pelanggan.....	20
2.4.2 Jenis- jenis Kepercayaan.....	21
2.5 Loyalitas Pelanggan	23
2.6 Penelitian Terdahulu	24
2.7 Hubungan Pengaruh Antar Variabel	24
2.7.1 Hubungan Pengaruh Citra Merek Terhadap Kepercayaan Pelanggan	24
2.7.2 Hubungan Pengaruh Kepuasan Terhadap Kepercayaan Pelanggan	25
2.7.3 Hubungan Pengaruh Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan	25
2.7.4 Hubungan Pengaruh Kepuasan Terhadap Citra Merek	

Perusahaan.....	25
2.8 Hipotesis.....	25
2.9 Model Penelitian	26
BAB III METODELOGI PENELITIAN.....	27
3.1 Objek Penelitian	27
3.1.1 Lokasi Penelitian	27
3.1.2 Sejarah Rumah Sakit Puri Mandiri Kedoya	27
3.1.3 Visi dan Misi	29
3.2 Metode Penelitian.....	29
3.3 Variabel Penelitian dan Skala Pengukuran	29
3.3.1 Variabel yang digunakan.....	29
3.3.2 Skala Pengukuran.....	29
3.4 Operasional Variabel.....	30
3.5 Metode Pengumpulan Data.....	34
3.6 Jenis Data	34
3.6.1 Data Primer.....	34
3.6.2 Data Sekunder	34
3.7 Populasi dan Sampel	35
3.8 Metode Analisis Data	36
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....	39
4.1 Gambaran Umum Responden	39
4.1.1 Responden Menurut Jenis Kelamin.....	40

4.1.2 Responden Menurut Usia	41
4.1.3 Responden Menurut Jenis Pekerjaan.....	42
4.1.4 Responden Menurut Pendapatan Per Bulan	42
4.2 Statistik Deskriptif – Karakteristik Responden	43
4.2.1 Variabel Citra Merek	44
4.2.2 Variabel Kepuasan Pelanggan	46
4.2.3 Variabel Kepercayaan Pelanggan	47
4.2.4 Variabel Loyalitas.....	48
4.3 Reliabilitas dan Validitas	50
4.3.1 Realibilitas data	50
4.3.2 Validitas Data	52
4.4 Proses Pengujian dan Analisis Data	54
4.4.1 Membentuk Diagram Jalur	54
4.4.2 Uji Unidimensionalitas Masing – Masing Konstruk dengan Analisis Faktor Konfirmasi (CFA)	55
4.4.3 Estimasi Model Persamaan Struktural Penuh.....	63
4.4.4 Uji Evaluasi Asumsi Model Struktural.....	65
4.5 Pengujian Hipotesis.....	67
4.5.1 Hasil Uji Hipotesis 1.....	67
4.5.2 Hasil Uji Hipotesis 2.....	68
4.5.3 Hasil Uji Hipotesis 3.....	68
4.5.4 Hasil Uji Hipotesis 4.....	69
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	70
5.1 Kesimpulan.....	70
5.2 Saran.....	71
DAFTAR PUSTAKA	72
LAMPIRAN.....	73

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Karakteristik Jasa	8
Tabel 3.1	Instrumen Skala Likert.....	30
Tabel 3.2	Operasional Variabel.....	31
Tabel 3.3	Model Persamaan Struktural	37
Tabel 3.4	Model Pengukuran	38
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	40
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	41
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	42
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Per Bulan.....	43
Tabel 4.5	Jawaban Citra Merek	44
Tabel 4.6	Jawaban Kepuasan Pelanggan	46
Tabel 4.7	Jawaban Kepercayaan Pelanggan	47
Tabel 4.8	Jawaban Loyalitas	49
Tabel 4.9	Tingkat Reliabilitas Berdasarkan Nilai Alpha	51
Tabel 4.10	Uji Reliabilitas Data Responden.....	51
Tabel 4.11	Uji Validitas Data Responden.....	52

Tabel 4.12 Standardized Regression Weights: (Group number 1 - Default model)	56
Tabel 4.13 Standardized Regression Weights: (Group number 1 - Default model)	57
Tabel 4.14 Standardized Regression Weights: (Group number 1 - Default model)	59
Tabel 4.15 Standardized Regression Weights: (Group number 1 - Default model)	60
Tabel 4.16 Hasil Uji Kelayakan Model	64
Tabel 4.17 Penilaian Normalitas Assessment of normality (Group number 1)	66
Tabel 4.18 Hasil Uji Hipotesis Regression Weights: (Group number 1 – Default model)	67

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Penelitian	26
Gambar 4.1 Diagram Jalur Model Penelitian.....	55
Gambar 4.2 Hasil Uji Kelayakan Variabel Eksogen.....	56
Gambar 4.3 Modifikasi Hasil Uji Kelayakan Variabel Eksogen	57
Gambar 4.4 Hasil Uji Kelayakan Variabel Endogen	58
Gambar 4.5 Modifikasi Hasil Uji Kelayakan Variabel Endogen.....	60
Gambar 4.6 Hasil Uji Kelayakan Model Penelitian.....	61
Gambar 4.7 Modifikasi Model Penelitian.....	63

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuesioner.....	73
Lampiran 2 : Tabulasi Kuesioner.....	78
Lampiran 3 : Profil Penulis	86
Lampiran 4 : Hasil Pengolahan Data	87



ABSTRAK

Skripsi ini membahas bagaimana pengaruh dari citra merek dan kepuasan pelanggan terhadap kepercayaan dalam menciptakan loyalitas pelanggan rumah sakit Puri Mandiri Kedoya Jakarta Barat. Data diperoleh dari konsumen rumah sakit tersebut dengan menyebarkan kuisisioner kepada 200 responden rumah sakit Puri Mandiri Kedoya Jakarta Barat. Dalam penelitian ini penulis menggunakan jenis penelitian metode explanatory. Metode explanatory ini merupakan metode penelitian yang dilakukan pada populasi besar maupun kecil, tetapi data yang dipelajari adalah data yang diambil dari sampel populasi, sehingga ditemukan deskripsi dan hubungan antar variabel. Sedangkan alat analisis yang digunakan adalah SEM (*Structural Equation Modeling*).

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan terdapat pengaruh signifikan dari citra merek terhadap kepercayaan konsumen dan dalam variabel lain juga terdapat pengaruh signifikan dari kepuasan, kepercayaan dan loyalitas konsumen.

Kata kunci : Citra merek, kepuasan pelanggan, kepercayaan pelanggan, dan loyalitas pelanggan.

