



UNIVERSITAS  
**MERCU BUANA**

**PENGARUH CITRA PELAYANAN TERHADAP PERILAKU BEROBAT  
RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT PUSAT PERTAMINA**

**SKRIPSI**

Skripsi Ini Disusun Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana  
Strata satu (S1) Ilmu Komunikasi

**Di Susun Oleh :**

**Salfhaoctha Friemay Aliefia Poetry**

**44218010167**

UNIVERSITAS  
**MERCU BUANA**

**PROGRAM STUDI PUBLIC RELATIONS**

**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA**

**JAKARTA**

**2022**

**LEMBAR PERNYATAAN MAHASISWA**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Salfhaotha Friemay Aliefia Poetry

NIM : 44218010167

Konsentrasi : Public Relations

Dengan ini menyatakan bahwa hasil Tugas Akhir yang telah saya buat dengan judul: **Pengaruh Citra Pelayanan terhadap Perilaku Berobat Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Pusat Pertamina** merupakan hasil karya saya sendiri yang benar akan keasliannya dan merupakan hasil dari studi pustaka yang didampingi oleh dosen pembimbing yang telah ditetapkan keputusannya oleh pihak Universitas Mercu Buana. Tugas akhir tersebut bukan merupakan tiruan atau duplikasi dari karya yang sudah ada, baik dipublikasikan maupun tidak, kecuali ada beberapa bagian kutipan yang sumber informasinya telah saya cantumkan sebagaimana mestinya. Demikian pernyataan yang saya buat ini dalam keadaan sadar

Jakarta, 25 Januari 2022



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

(Salfhaotha Friemay Aliefia Poetry)

**Pembimbing**

**Ketua Bidang Studi**



(Dr. Abdul Rahman, HI, MM, M.Si)



(Suryaning Hayati, SE, MM, M.Ikom)



Fakultas Ilmu Komunikasi  
Universitas Mercu Buana

### LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : Pengaruh Citra Pelayanan terhadap Perilaku Berobat  
Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit pusat Pertamina

Nama : Salfhaotha Friemay Aliefia Poetry

Nim : 44218010167

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Public Relations

Jakarta, 25 Januari 2022

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA  
Mengetahui,  
Pembimbing

(Dr. Abdul Rahman, HI, MM, M.Si)

## LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI

Judul Skripsi : Pengaruh Citra Pelayanan terhadap Perilaku Berobat Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Pusat Pertamina

Nama : Salfhaotha Friemay Aliefia Poetry

NIM : 44218010167

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Public Relations

Jakarta, 25 Januari 2022

### Ketua Sidang

Diah Wardhani, M.Si



(.....)

### Penguji Ahli

Dr. Irmulan Sati Tomohardjo, SH, M.Si



(.....)

### Pembimbing

Dr. A. Rahman, HI, M.Si



(.....)

**LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR**

Judul : Pengaruh Citra Pelayanan terhadap  
Perilaku Berobat Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit pusat  
Pertamina

Nama : **Salfhaotha Friemay Aliefia Poetry**

Nim : 44218010167

Fakultas : Ilmu Komunikasi

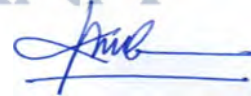
Bidang Studi : Public Relations

Jakarta, 25 Januari 2022

Disetujui dan diterima oleh,

Ketua Bidang Studi Public Relations

Pembimbing

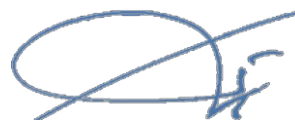


(Suryaning Hayati, SE, MM, M.Ikom)

(Dr. Abdul Rahman, HI, MM, M.Si)

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi  
Komunikasi

Ketua Program Studi Ilmu



(Dr. Elly Yuliawati, M Si)

(Dr. Farid Hamid,, MSi)

Nama : Salfhaotha Friemay Aliefia Poetry  
NIM : 44218010167  
Judul : Pengaruh Citra Pelayanan terhadap Perilaku Berobat  
Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Pusat Pertamina

### **ABSTRAKSI**

Citra Pelayanan merupakan bagian dari salah satu masalah yang sering dibahas oleh seseorang untuk menilai sesuatu, hal ini dikarenakan citra pelayanan merupakan tolak ukur yang pasti bagi seseorang untuk menilai baik atau tidaknya sebuah organisasi maupun perusahaan. Sebuah organisasi atau perusahaan dapat dikatakan memiliki Citra Pelayanan yang baik jika telah terbukti stakeholders nya puas dan menilai positif pelayanan yang diberikan oleh organisasi atau perusahaan tersebut. Citra Pelayanan juga memiliki kaitan yang erat terhadap peranan Public Relations dalam mengelola citra positif dari perusahaan yang dinaunginya. Dimana sudah menjadi tanggung jawab bagi seorang Public Relations untuk mampu mengelola citra perusahaan dengan baik di organisasi atau perusahaan yang dinaunginya.

Tujuan dilakukan penelitian ini yaitu untuk mengetahui, dan menjelaskan sejauh mana pengaruh citra pelayanan terhadap perilaku berobat pasien rawat jalan di Rumah Sakit Pusat Pertamina dengan menggunakan teori Citra Pelayanan.

Jenis penelitian ini menggunakan metode kuantitatif – survey, dengan tipe penelitian eksplanatif dengan jumlah sample 103 responden yang merupakan pasien ataupun yang pernah berobat rawat jalan di Rumah Sakit Pusat Pertamina. Pengelolaan data dilakukan dengan bantuan Microsoft Excel dan Software SPSS 21.0.

Hasil penelitian dan analisis koefisien determinasi menunjukkan bahwa persepsi (X1), kognisi (X2), dan sikap (X4) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Perilaku Berobat Pasien. Sementara motivasi (X3) tidak memiliki pengaruh terhadap Perilaku Berobat Pasien. Hal ini berarti persepsi, kognisi, dan sikap berpengaruh bagi perilaku pasien untuk kembali berobat. Citra pelayanan menjadi bahan pertimbangan bagi pasien untuk menentukan keputusan untuk kembali berobat ke Rumah Sakit Pusat Pertamina.

Kata Kunci: citra pelayanan dan perilaku berobat

Nama : Salfhaotha Friemay Aliefia Poetry  
NIM : 44218010167  
Judul : Pengaruh Citra Pelayanan terhadap Perilaku Berobat  
Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Pusat Pertamina

#### **Abstract**

*Service image is part of one of the problems that is often discussed by someone to judge something, this is because the service image is a definite benchmark for someone to judge whether or not an organization or company is good. An organization or company can be said to have a good service image if it has been proven that its stakeholders are satisfied and positively evaluate the services provided by the organization or company. Image of Service also has a close relationship with the role of Public Relations in managing the positive image of the company it covers.*

*Where it has become a responsibility for a Public Relations to be able to manage the company's image well in the organization or company that it shelters. The purpose of this research is to find out, and explain to what extent the influence of service image on outpatient treatment behavior at Rumah Sakit Pusat Pertamina using Service Image theory. This type of research uses a quantitative - survey method, with an explanatory type of research with a total sample of 103 respondents who are patients or who have had outpatient treatment at Rumah Sakit Pusat Pertamina. Data management is done with the help of Microsoft Excel and SPSS 21.0 Software.*

*The results of the study and analysis of the coefficient of determination showed that perception (X1), cognition (X2), and attitude (X4) had a significant influence on Patient Medication Behavior. While motivation (X3) has no influence on the patient's medical behavior. This means that perceptions, cognitions, and attitudes affect the patient's behavior to return to treatment. The image of the service becomes a consideration for patients to determine the decision to return for treatment to the Rumah Sakit Pusat Pertamina.*

**Keywords:** *Service image, company image, image, treatment behavior*

## KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Segala puji hanya bagi Allah SWT yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang. Berkat limpahan karunia nikmat-Nya saya dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Pengaruh Citra Pelayanan terhadap Perilaku Berobat Pasien di Rumah Sakit Pusat Pertamina”**. Shalawat dan salam selalu kita curahkan kepada junjungan nabi kita, Nabi Muhammad SAW yang sudah menyampaikan petunjuk dan syafaat Allah SWT untuk kita semua. Penyusunan skripsi ini dalam rangka untuk memperoleh gelar sarjana sastra (S-1) Komunikasi bidang Public Relations.

Dalam skripsi ini peneliti mengalami banyak hambatan, namun peneliti mendapat banyak dukungan serta bimbingan dari berbagai pihak sampai pada akhirnya peneliti bisa menyelesaikan skripsi ini. Untuk itu peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Abdul Rahman HI, MM, M.Si selaku dosen pembimbing. Terima kasih karena telah membimbing peneliti dalam penyusunan skripsi ini.
2. Dr. Farid Hamid, M.Si selaku Kepala Program Studi Public Relations S1 Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana
3. Dr. Elly Yuliawati, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.



4. Sigit Mareta, S.E, M.Ak selaku tante dari peneliti. Terima kasih karena telah ikut turut serta dalam membimbing peneliti selama penyusunan skripsi ini.
5. Cinta Putri Layla Krisyana, terima kasih karena telah menemani dan memberikan dukungan mental kepada peneliti selama penyusunan skripsi ini.
6. Mei Utami dan Priyanto selaku orang tua peneliti. Terima kasih atas kontribusinya dalam memberikan semangat dan doa kepada peneliti selama penyusunan skripsi ini.
7. Mahesya Friemay Romadhoni, Azkha Birama Friemay dan Aisha Farhana Friemay selaku adik peneliti. Teima kasih atas kontribusinya dengan memberikan semangat dan doa kepada peneliti selama penyusunan skripsi ini.
8. Indira Junita dan Fatriani Melia selaku sahabat peneliti sejak 2004 hingga saat ini yang telah setia menemani serta memberikan semangat kepada peneliti selama penulisan skripsi ini.
9. Teman-teman dari “My trip my adventure” yang terdiri atas Azka Dara Ashary dan Namira Saharani. Terima kasih atas kontribusinya dengan memberikan semangat kepada peneliti selama penyusunan skripsi ini.
10. The BDG yang terdiri atas Aca, Wanda, Tiara, Siska, dan Tasya selaku teman peneliti dari SMA yang selalu memberikan support kepada peneliti serta membantu penyebaran kuesioner penelitian peneliti.
11. Levi Ackerman, Ushijima Wakatoshi, Akaashi Keiji, Mitsuya Takashi, Ohm Pawat, Megumi Fushiguro, Ahn Jiwon, dan Toji Fushiguro.

Terima kasih telah berkontribusi dalam memberikan semangat dan motivasi kepada peneliti selama penyusunan skripsi ini.

Meski telah disusun secara maksimal, namun peneliti sebagai manusia bisa menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Karenanya penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari pembaca,. Demikian yang dapat saya sampaikan, semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan dapat menambah wawasan bagi pembaca.

Tangerang, 5 April 2021



**Salfhaotha Friemay Aliefia Poetry**

Penulis

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI .....	i
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI .....	ii
LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI .....	iii
LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR .....	iv
ABSTRAKS.....	v
ABSTRACT .....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL .....	xiii
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	9
1.3 Perumusan Masalah .....	9
1.4 Tujuan Penelitian.....	9
1.5 Manfaat Penelitian.....	9
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA.....</b>	<b>11</b>
2.1 Penelitian Terdahulu.....	11
2.2 Kajian Teori.....	28
2.2.1 Pendekatan Sosiopsikologis .....	28
2.2.2 Teori Simbolik Konfergensi.....	31
2.2.3 Komunikasi Organisasi .....	34
2.2.4 Public Relations .....	37
2.2.5 Pelayanan .....	40
2.2.6 Citra.....	42
2.2.7 Perilaku Berobat Pasien .....	45
2.2.8 Teori AIDA .....	46

2.3 Hipotesis Penelitian .....	48
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>50</b>
3.1 Paradigma Penelitian .....	50
3.2 Metode Penelitian .....	51
3.3 Populasi dan Sampel.....	52
3.3.1 Populasi .....	52
3.3.2 Sampel.....	52
3.4 Teknik Penarikan Sampel .....	54
3.5 Definisi dan Operasional Konsep.....	55
3.5.1 Definisi Konsep .....	55
3.5.1.1 Pengaruh.....	55
3.5.1.2 Citra Pelayanan.....	56
3.5.1.3 Perilaku Berobat Pasien Rawat Jalan.....	57
3.5.2 Operasional Konsep.....	58
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	60
3.6.1 Data Primer.....	60
3.6.1.1 Kuisioner .....	60
3.6.2 Data Sekunder.....	61
3.6.2.1 Studi Kepustakaan .....	61
3.7 Uji Validitas dan Reliabilitas .....	61
3.7.1 Uji Validasi.....	61
3.7.2 Uji Reliabilitas.....	62
3.8 Teknik Analisis Data .....	63
3.9 Uji Hipotesis.....	64
3.9.1 Uji F .....	64
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>66</b>
4.1 Gambaran Umum Perusahaan .....	66
Sejarah Singkat Perusahaan .....	66
4.2 Hasil Penelitian .....	68
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	68
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	69

4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	70
4.2.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Profesi .....	71
4.3 Variabel X: Citra Pelayanan.....	71
4.4 Variabel Y: Perilaku Berobat Pasien .....	93
4.5 Uji Validitas Variabel X (Citra Pelayanan) .....	110
4.5.1 Persepsi .....	110
4.5.2 Kognisi .....	111
4.5.3 Motivasi.....	112
4.5.4 Sikap .....	113
4.6 Uji Validitas Variabel Y (Perilaku Berobat Pasien).....	113
4.6.1 Perilaku Berobat Pasien .....	114
4.5 Uji Realibilitas Variabel X (Citra Pelayanan).....	115
4.5.1 Persepsi .....	115
4.5.2 Kognisi .....	115
4.5.3 Motivasi.....	116
4.5.4 Sikap .....	116
4.6 Uji Realibilitas Variabel Y (Perilaku Berobat Pasien).....	117
4.7 Uji Asumsi Klasik Multikolinearitas .....	117
4.8 Uji Asumsi Heteroskedastisitas .....	118
4.9 Uji Asumsi Klasik Normalitas .....	119
4.10 Analisis Regresi Linear Berganda .....	121
4.11 Uji Parsial (Uji T) .....	121
4.12 Uji Serempak (Uji F) .....	122
4.13 Uji Koefisien Determinasi.....	123
4.14 Pembahasan .....	123
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>128</b>
5.1 Kesimpulan .....	128
5.2 Saran .....	130
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>132</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>136</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu.....	18
Tabel 2.2.5	Dimensi Mutu.....	41
Tabel 3.5.2	Tabel Operasionalisasi Konsep .....	58
Tabel 3.6.1.1	Tabel Skala Likert .....	61
Tabel 4.2.1	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	69
Tabel 4.2.2	Responden Berdasarkan Usia.....	69
Tabel 4.2.3	Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	70
Tabel 4.2.4	Responden Berdasarkan profesi .....	71
Tabel 4.3.1	Hasil Variabel X.....	71
Tabel 4.3.2	Hasil Variabel X.....	71
Tabel 4.3.3	Hasil Variabel X.....	72
Tabel 4.3.4	Hasil Variabel X.....	72
Tabel 4.3.5	Hasil Variabel X.....	73
Tabel 4.3.6	Hasil Variabel X.....	73
Tabel 4.3.7	Hasil Variabel X.....	74
Tabel 4.3.8	Hasil Variabel X.....	74
Tabel 4.3.9	Hasil Variabel X.....	75
Tabel 4.3.10	Hasil Variabel X.....	75
Tabel 4.3.11	Hasil Variabel X.....	76
Tabel 4.3.12	Hasil Variabel X.....	76
Tabel 4.3.13	Hasil Variabel X.....	77
Tabel 4.3.14	Hasil Variabel X.....	77
Tabel 4.3.15	Hasil Variabel X.....	78
Tabel 4.3.16	Hasil Variabel X.....	78
Tabel 4.3.17	Hasil Variabel X.....	79

Tabel 4.3.18	Hasil Variabel X .....	79
Tabel 4.3.19	Hasil Variabel X .....	80
Tabel 4.3.20	Hasil Variabel X .....	80
Tabel 4.3.21	Hasil Variabel X .....	81
Tabel 4.3.22	Hasil Variabel X .....	81
Tabel 4.3.23	Hasil Variabel X .....	82
Tabel 4.3.24	Hasil Variabel X .....	82
Tabel 4.3.25	Hasil Variabel X .....	83
Tabel 4.3.26	Hasil Variabel X .....	83
Tabel 4.3.27	Hasil Variabel X .....	84
Tabel 4.3.28	Hasil Variabel X .....	84
Tabel 4.3.29	Hasil Variabel X .....	85
Tabel 4.3.30	Hasil Variabel X .....	85
Tabel 4.3.31	Hasil Variabel X .....	86
Tabel 4.3.32	Hasil Variabel X .....	86
Tabel 4.3.33	Hasil Variabel X .....	87
Tabel 4.3.34	Hasil Variabel X .....	87
Tabel 4.3.35	Hasil Variabel X .....	88
Tabel 4.3.36	Hasil Variabel X .....	89
Tabel 4.3.37	Hasil Variabel X .....	90
Tabel 4.3.38	Hasil Variabel X .....	90
Tabel 4.3.39	Hasil Variabel X .....	91
Tabel 4.4.1	Hasil Variabel Y .....	91
Tabel 4.4.2	Hasil Variabel Y .....	92
Tabel 4.4.3	Hasil Variabel Y .....	92
Tabel 4.4.4	Hasil Variabel Y .....	93
Tabel 4.4.5	Hasil Variabel Y .....	93
Tabel 4.4.6	Hasil Variabel Y .....	94

Tabel 4.4.7	Hasil Variabel Y .....	94
Tabel 4.4.8	Hasil Variabel Y .....	95
Tabel 4.4.9	Hasil Variabel Y .....	95
Tabel 4.4.10	Hasil Variabel Y .....	96
Tabel 4.4.11	Hasil Variabel Y .....	96
Tabel 4.4.12	Hasil Variabel Y .....	97
Tabel 4.4.13	Hasil Variabel Y .....	97
Tabel 4.4.14	Hasil Variabel Y .....	98
Tabel 4.4.15	Hasil Variabel Y .....	98
Tabel 4.4.16	Hasil Variabel Y .....	99
Tabel 4.4.17	Hasil Variabel Y .....	99
Tabel 4.4.18	Hasil Variabel Y .....	100
Tabel 4.4.19	Hasil Variabel Y .....	100
Tabel 4.4.20	Hasil Variabel Y .....	101
Tabel 4.4.21	Hasil Variabel Y .....	101
Tabel 4.4.22	Hasil Variabel Y .....	102
Tabel 4.4.23	Hasil Variabel Y .....	102
Tabel 4.4.24	Hasil Variabel Y .....	103
Tabel 4.4.25	Hasil Variabel Y .....	103
Tabel 4.4.26	Hasil Variabel Y .....	104
Tabel 4.4.27	Hasil Variabel Y .....	104
Tabel 4.4.28	Hasil Variabel Y .....	105
Tabel 4.4.29	Hasil Variabel Y .....	105
Tabel 4.5.1	Uji Validitas Citra Pelayanan Dimensi Persepsi .....	106
Tabel 4.5.2	Uji Validitas Citra Pelayanan Dimensi Kognisi.....	107
Tabel 4.5.3	Uji Validitas Citra Pelayanan Dimensi Motivasi .....	108
Tabel 4.5.4	Uji Validitas Citra Pelayanan Dimensi Sikap .....	109
Tabel 4.6.1	Uji Validitas Perilaku Berobat Pasien .....	110



Tabel 4.7.1	Uji Reabilitas Dimensi Persepsi .....	111
Tabel 4.7.2	Uji Reabilitas Dimensi Kognisi.....	112
Tabel 4.7.3	Uji Reabilitas Dimensi Motivasi .....	112
Tabel 4.7.4	Uji Reabilitas Dimensi Sikap .....	113
Tabel 4.8.	Uji Reabilitas Perilaku Berobat Pasien .....	113
Tabel 4.9	Uji Multikolinearitas.....	114
Tabel 4.12	Analisis Linear Sederhana .....	117
Tabel 4.13	Uji Parsial (T).....	117
Tabel 4.14	Uji Serempak (F) .....	118
Tabel 4.15	Uji Koefisien Determinasi .....	119



UNIVERSITAS  
**MERCU BUANA**