

**HUBUNGAN ANTARA PERSEPSI TERHADAP FASILITAS RUMAH
SAKIT DENGAN LOYALITAS PASIEN DI RSI 'AISYIYAH NGANJUK**

SKRIPSI

**Diajukan kepada Universitas Muhammadiyah Malang
sebagai salah satu persyaratan memperoleh
gelar Sarjana Psikologi**

Oleh:

Hamidah Istiqomah

08810042

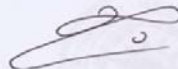
**FAKULTAS PSIKOLOGI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG**

2012

LEMBAR PERSETUJUAN

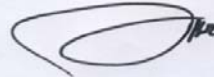
1. Judul Skripsi : Hubungan Antara Persepsi Terhadap Fasilitas Rumah Sakit Dengan Loyalitas Pasien Di RSI 'Aisyiyah Nganjuk
2. Nama peneliti : Hamidah Istiqomah
3. No. Induk Mahasiswa : 08810042
4. Fakultas : Psikologi
5. Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Malang
6. Waktu Penelitian : 10-11 Februari 2012
7. Tempat penelitian : RSI 'Aisyiyah Nganjuk
8. Tanggal Ujian : 30 Maret 2012

Pembimbing I



Dra. Djudiyah, M.Si

Pembimbing II



M. Salis Yuniardi, S.Psi, M.Psi

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi telah diuji oleh Dewan Penguji

Tanggal: 30 Maret 2012

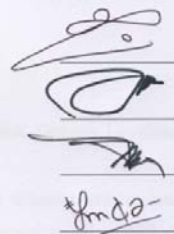
Dewan Penguji

Ketua Penguji : Dra. Djudiyah, M.Si

Anggota Penguji : M. Salis Yuniardi, S.Psi, M.Psi

Anggota Penguji : Yudi Suharsono, S.Psi, M.Si

Anggota Penguji : Lindayani P. , S.Psi, M.Si



Mengesahkan,
Dekan Fakultas Psikologi
Universitas Muhammadiyah Malang




Dra. Cahyaning Suryaningrum, M.Si

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : HAMIDAH ISTIQOMAH

NIM : 08810042

Fakultas/ Jurusan : PSIKOLOGI/PSIKOLOGI

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG

Menyatakan bahwa Skripsi/Karya Ilmiah:

Judul :

Hubungan Antara Persepsi Terhadap Fasilitas Rumah Sakit Dengan Loyalitas Pasien Di RSI 'Aisyiyah Nganjuk

1. Adalah bukan karya orang lain baik sebagian maupun keseluruhan kecuali penulisan dalam bentuk kutipan yang digunakan dalam naskah ini dan telah disebutkan sumbernya.
2. Hasil tulisan karya ilmiah/skripsi dari penelitian yang saya lakukan merupakan Hak bebas Royalti non eksklusif, apabila digunakan sebagai sumber pustaka.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan apabila pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia mendapat sanksi sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

Mengetahui

Ketua Program Studi



M. Salis Yuniardi, S. Psi, M. Psi

Malang, 30 Maret 2012

menyatakan

Hamidah Istiqomah

KATA PENGANTAR

Segala Puji bagi Allah Rabbil Alamin, dengan segala kebesarannya, karunia dan izinnya penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Shalawat dan salam selalu tercurah pada kekasih Allah Muhammad SAW beserta keluarga dan sahabat dan pengikut jejak langkahnya sampai hari akhir nanti.

Skripsi ini berjudul **“Hubungan Antara Persepsi Terhadap Fasilitas Rumah Sakit Dengan Loyalitas Pasien Di RSI ‘Aisyiyah Nganjuk”**. Maksud penulisan skripsi ini adalah sebagai salah satu syarat menyelesaikan studi tingkat Strata 1 (S-1) di Fakultas Psikologi Universitas Muhammadiyah Malang.

Sebagai pribadi yang memiliki keterbatasan, penulis menyadari bahwa kelancaran penyusunan skripsi ini tidak lepas dari adanya dorongan, bantuan, dan dukungan dari semua pihak. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dra. Cahyaning Suryaningrum, M.Si selaku Dekan Fakultas Psikologi Universitas Muhammadiyah Malang.
2. Dra. Djudiyah, M.Si selaku dosen pembimbing I sekaligus dosen wali, terima kasih atas bimbingan dan saran-saran yang bermanfaat selama penyusunan skripsi ini dan telah banyak memberikan bantuan selama menjadi mahasiswa di Universitas Muhammadiyah Malang.
3. M. Salis Yuniardi, S.Psi, M.Psi selaku dosen pembimbing II, terima kasih atas bimbingan dan saran-saran yang bermanfaat selama penyusunan skripsi ini.
4. Seluruh dosen dan staff pengajar Fakultas Psikologi Universitas Muhammadiyah Malang.
5. dr. Hj. Satifah Elfiansih selaku direktur RSI ‘Aisyiyah Nganjuk yang telah memberikan izin kepada peneliti, sehingga penelitian dapat berjalan dengan lancar.
6. Seluruh staff RSI ‘Aisyiyah Nganjuk yang telah membantu berjalannya penelitian ini.

7. Yang istimewa dan yang telah mendampingi saya dengan penuh kasih sayang, Bapak Ir. Mansur Buchori dan Ibu Ir. Hafifah Imtihanah yang telah mendukung dan mendoakan ananda, terimakasih atas bantuan moril maupun materil yang telah diberikan kepada ananda.
8. Adekku yang paling mbak sayang, Hafidhah Rifqiyah terima kasih telah setia menemani mbak dalam mengerjakan dan menyelesaikan skripsi ini, Kakakku Haniffa Achfiana dan Eddo Kandarisa terima kasih atas masukan, dukungan dan perhatiannya.
9. Sahabatku (Zahra, Wiwit, Yola, Gulita, Oka, Pida) terima kasih telah menjadi sahabatku dan terima kasih atas semangat dan perhatian yang telah kalian berikan.
10. Untuk Saptyna, terima kasih atas bantuan, saran dan dukungannya selama ini.
11. Rekan-rekan Psikologi 2008 khususnya kelas A, kebersamaan yang begitu berarti selama berkumpul bersama kalian.
12. Teman-teman seperjuangan selama bimbingan (Wiwin, Faisal, Tya), tanpa kalian penulis tidak akan bisa seperti sekarang terimakasih atas semangat dan dukungan kalian.
13. Dan untuk semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu, terima kasih banyak.

Akhir kata tiada satupun karya manusia yang sempurna, saran dan kritik sangat penulis harapkan untuk kebaikan bersama. Semoga karya ilmiah ini bermanfaat bagi kita semua. Amin.

Malang, 30 Maret 2012

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
SURAT PENYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
INTISARI	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I: PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	6
BAB II : TINJAUAN TEORI	
A. Loyalitas Pasien	
1. Pengertian loyalitas.....	7
2. Ciri-ciri Loyalitas.....	8
3. Meningkatkan Loyalitas Konsumen	9
4. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Loyalitas.....	9
5. Jenis-jenis Loyalitas	10
B. Persepsi.....	
1. Pengertian Persepsi	11
2. Jenis-jenis Persepsi	12
3. Proses terjadinya persepsi	13
4. Faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi	14
5. Persepsi terhadap fasilitas rumah sakit	
a. Definisi fasilitas rumah sakit	15
b. Indikator dalam persepsi terhadap fasilitas rumah sakit ...	16

C. Hubungan antara persepsi terhadap fasilitas rumah sakit dengan loyalitas pasien	17
D. Kerangka Berpikir.....	20
E. Hipotesis.....	21
BAB III : METODE PENELITIAN	
A. Rancangan Penelitian	22
B. Identifikasi variabel penelitian.....	22
C. Definisi operasional	23
D. Populasi dan sampel.....	24
E. Jenis data dan metode pengumpulan data.....	24
F. Validitas dan reliabilitas.....	27
G. Prosedur penelitian.....	33
H. Metode analisa data.....	34
BAB IV: HASIL PENELITIAN	
A. Deskripsi data.....	36
B. Hasil analisa data.....	39
C. Pembahasan.....	41
BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan	45
B. Saran	45
DAFTAR PUSTAKA	46
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1	:Skor Pilihan Jawaban	25
Tabel 2	:Blue Print Persepsi Terhadap Fasilitas Rumah Sakit	26
Tabel 3	:Blue Print Loyalitas Pasien.....	27
Tabel 4	:Rangkuman Analisa Validitas Butir Skala Persepsi Terhadap Fasilitas Rumah Sakit	29
Tabel 5	:Rangkuman Analisa Validitas Butir Skala Loyalitas Pasien.....	30
Tabel 6	:Uji Reliabilitas Item Skala Persepsi Terhadap Fasilitas Rumah Sakit.....	31
Tabel 7	:Uji Reliabilitas Item Skala Persepsi Terhadap Fasilitas Rumah Sakit Secara Keseluruhan	32
Tabel 8	:Uji Reliabilitas Item Skala Loyalitas Pasien	32
Tabel 9	:Uji Reliabilitas Item Skala Loyalitas Pasien Secara Keseluruhan ..	33
Tabel 10	:Hasil perhitungan T-Score Persepsi Terhadap Fasilitas Rumah Sakit.....	37
Tabel 11	:Hasil perhitungan T-Score Pada Tiap Indikator Persepsi Terhadap Fasilitas Rumah Sakit	37
Tabel 12	: Hasil perhitungan T-Score Loyalitas Pasien	39
Tabel 13	:Hasil Korelasi Product Moment	40

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 :Instrumen Penelitian
- Lampiran 2 :Validitas dan Reliabilitas
- Lampiran 3 :Hasil Analisa Data
- Lampiran 4 : Surat Keterangan Penelitian

DAFTAR PUSTAKA

- Aaker, D.A. (1996). *Building Strong Brands*. New York : The Free Press
- Ahmadi.(2007).*Trend Berobat Ke Luar Negeri*.
<http://ahmadi.rajawana.com/arsipartikel/32-health/125-trend-berobat-ke-luar-negeri.html/> (diakses 7 Desember 2011)
- Anon. (2008). *Rumah Sakit Kelas Dunia Utamakan Masyarakat Dalam Negeri*.
<http://www.merdeka.com/ekonomi-nasional/2008/09/22/rumah-sakit-kelas-dunia-utamakan-masyarakat-dalam-negeri/> (diakses 19 Oktober 2011)
- Anon. (2011). *Peran Penting Swasta Dalam Sistem Kesehatan Nasional*.
<http://www.kadin-indonesia.or.id/2011/11/23/peran-penting-swasta-dalam-sistem-kesehatan-nasional-kadin-indonesia.htm/> (diakses 8 Desember 2011)
- Arikunto, S. (2006). *Prosedur penelitian suatu pendekatan praktik*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Atkinson, et al. (1993). *Pengantar Psikologi Umum* (Ed. kesebelas). Jilid 1. Batam : Interaksara
- Azwar, S. (2003). *Penyusunan skala psikologi*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar
- Azwar, S. (2009). *Reliabilitas dan validitas*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar
- Azwar, S. (2010). *Metode penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Dharmmesta, B.S. (1999). Loyalitas Pelanggan : Sebuah Kajian Konseptual Sebagai Panduan Bagi Penalty. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia*, 14 (3), 73 – 88
- Evan, J.R and Laskin R.L. (1994). The Relationship Marketing Process : A Conceptualization and Application. *Journal of Industrial Marketing Management*, 23, 439-452.
- Fandy, Tjiptono. (2000). *Prinsip dan Dinamika Pemasaran*. Edisi Pertama.Yogyakarta: J &J Leraning
- Griffin, Jill. (2005). *Customer Loyalty Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Edisi Revisi. Jakarta: Erlangga

- Halim, Amran. (1976). *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta : PN Balai Pustaka
- Hasan, Ali. (2009). *Marketing*. Jakarta : Media Pressindo
- Hurriyati, Ratih. 2005. *Bauran Pemasaran Dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: Alfabeta
- Irwanto, Dkk. (1991). *Psikologi Umum*. Jakarta : Gramedia Pustaka
- Kasali. (1992). *Manajemen Periklanan Konsep Dan Aplikasinya Di Indonesia*. Jakarta : Pustaka Utama Grafiti
- Kerlinger, F.N. (2004). *Asas-Asas Penelitian Behavioral, edisi III*. Yogyakarta : Gajah Mada University Press
- Kotler, P. (1997). *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian, Jilid 1*. Jakarta: PT. Prenhallindo.
- Kotler, Philip. (2000). *Marketing Manajemen: Analysis, Planning, implementation, and Control 9th Edition*. New Jersey :Prentice Hall International, Int.
- Kotler, P. (2006). *Marketing Management 12th Edition*. New Jersey : Prentice Hall
- Khristianto, Wheny. (2011). Pengaruh Kualitas Informasi, Kualitas Sistem, Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan Dalam Melakukan Online Shopping. *Tesis*. Universitas Brawijaya
- Lovelock, Christopher. (2005). *Service Marketing, International edition, Fourth edition*. USA: Prentice Hall
- Peraturan Menteri. (2010). PERMENKESRI nomor 340/MENKES/PER/III/2010
- Putra, Arya Maman. (2011). Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Fasilitas, Kualitas Pelayanan, dan Promosi Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. BCA Cabang Kanjengan Semarang. *Skripsi*. Universitas Diponegoro
- Qomaruddin. (2011). Pelayanan RS Aisyiyah Bojonegoro Mengecewakan. <http://qomaruddin.beritajatim.com/2011/10/05/Pelayanan-RS-Aisyiyah-Bojonegoro-Mengecewakan/> (diakses 23 Oktober 2011)
- Rasmanto, Joni. (2011). *Mutu Pelayanan Rumah Sakit*. <http://www.docstoc.com/docs/16963644/MUTU-PELAYANAN>. (di akses 18 Oktober 2011)

- Setiadi, Nograho J. (2010). *Perilaku Konsumen Perspektif Kontemporer Pada Motif, Tujuan, Dan Keinginan Konsumen*. Jakarta : Kencana
- Sobur, Alex. (2003). *Psikologi Umum*. Bandung : Pustaka Setia
- Sumanto. (1990). *Metodologi Penelitian Sosial dan Pendidikan*. Yogyakarta : Andi Offset
- Sunarto. (2003). *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta : Amus
- Suryabrata, S. (2010). *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Rajawali Pers
- Sutisna. (2002). *Perilaku Konsumen Dan Komunikasi Pemasaran*. Bandung : Remaja Rosdakarya
- Trimurthy, Iga. (2008). Analisis Hubungan Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan Dengan Minat Pemanfaatan Ulang Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Pandanaran Kota Semarang. *Tesis*. Universitas Diponegoro
- Wahyudi. (2011). *Gubernur Temukan Fasilitas Tidak Layak Di Labuang Baji*. <http://wahyudi.makassarterkini.com/2011/05/13/Gubernur-Temukan-Fasilitas-Tidak-Layak-di-Labuang-Baji/> (diakses 19 oktober 2011)
- Walgito, Bimo. (1994). *Pengantar Psikologi Umum*. Yogyakarta : Andi Offset
- Widiawan. (2010). *Kasus Pelayanan UGD Sebuah Rumah Sakit Umum Daerah Di Ibukota Sebuah Kabupaten*. <http://widiawan.wordpress.com/public-helath/2010/01/20/kasus-pelayanan-UGD-sebuah-rumah-sakit-umum-daerah-di-ibukota-sebuah-kabupaten/> (diakses 19 Oktober 2011)
- Winardi. (1991). *Marketing Dan Perilaku Konsumen*. Bandung : Mandar Maju
- Winarsunu, Tulus. (2007). *Statistik dalam Penelitian Psikologi dan Pendidikan*. Malang: UMM Press
- Winarsunu, T. (2009). *Statistik dalam Penelitian Psikologi dan Pendidikan*. Malang: UMM Press