

**PENGARUH CITRA PERUSAHAAN TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN BPJS KESEHATAN**

SKRIPSI



Ditulis Oleh :

Nama : Aland Agustian
Nomor Mahasiswa : 10311250
Jurusan : Manajemen
Bidang Konsentrasi : Pemasaran

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
YOGYAKARTA**

2018

HALAMAN PENGESAHAN

**PENGARUH CITRA PERUSAHAAN TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN BPJS KESEHATAN**

Disusun Oleh :

Aland Agustian
10311250

Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing
Pada Tanggal November 2017

Dosen Pembimbing,

21/12/17
Drs. Al Hasin


Drs. Al Hasin, MBA.

BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR /SKRIPSI

SKRIPSI BERJUDUL

PENGARUH CITRA PERUSAHAAN TERHADAP LOYALITAS BPJS KESEHATAN

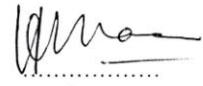
Disusun Oleh : **ALAND AGUSTIAN**

Nomor Mahasiswa : **10311250**

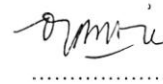
Telah dipertahankan di depan Tim Penguji dan dinyatakan **LULUS**

Pada hari Selasa, tanggal: 6 Februari 2018

Penguji/ Pembimbing Skripsi : Al Hasin, Drs., MBA.



Penguji : Sri Hardjanti, Dra., MM.



Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Islam Indonesia



Dr. D. Agus Harjito, M.Si.

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

“Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan orang lain untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam referensi. Apabila kemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, saya sanggup menerima hukuman atau sanksi apapun sesuai peraturan yang berlaku.”

Yogyakarta, November 2017



Aland Agustian

MOTTO

"Hari ini saya tidak mau merasa takut, tidak mau takut gagal, tidak mau takut berbahagia untuk menikmati yang indah, untuk mencintai, dan meyakini bahwa yang saya cintai juga mencintai saya."
(Sibyl F Partridge)

"Hari ini saya akan mengubah dunia dengan kekuatan berpikir positif, hidup harmonis dengan Tuhan, dan saya yakin hidup manusia dibentuk oleh pikiran manusia dan masa depan kehidupan tergantung oleh pikiran manusia dengan restu Tuhan."

(Wid. Mahardika.) *ℒ Marcus Aurelius (Kaisar Romawi)*

"Berusaha menjadi yang terbaik dan memberi yang terbaik dari diri kita untuk orang lain adalah "investasi" yang paling menguntungkan."

(Wid. Mahardika)

"Saya tidak terlalu memikirkan masa depan yang mata saya tidak sampai melihatnya, tetapi apa yang saya kerjakan hari ini melampaui masa depan"

(Wid. Mahardika)

"Barang siapa keluar untuk mencari ilmu maka dia berada di jalan Allah"

(HR, Turmudzi)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Kupersembahkan kepada:

- *Ayah dan ibu dan saudaraku yang telah berdoa untuk keberhasilanku serta dorongan moril dan materiil sehingga terselesainya studi dan karya ilmiah (skripsi) ini.*
- *Teman-temanku yang telah berpartisipasi material dalam penyelesaian studi dan karya ilmiah (skripsi) ini.*
- *Almamaterku.*

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Segala puji dan syukur Penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan Rahmat dan Hidayah-Nya dan Nabi Muhammad SAW sebagai guru didalam hidupku dan sebagai pemberi syafa'at di yaumul akhir nantinya, amin, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir skripsi yang berjudul "Pengaruh Citra Perusahaan terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus pada PT. Askes Setelah Berubah Menjadi BPJS Kesehatan). Penyusunan tugas akhir skripsi ini bertujuan untuk memenuhi syarat ujian akhir guna memperoleh gelar Sarjana Strata-1 pada Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia Yogyakarta. Dalam kesempatan ini penulis juga ingin menyampaikan terima kasih kepada :

1. Dr. Agus Harjito, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.
2. Drs. Al Hasin, MBA., selaku Dosen Pembimbing Skripsi, yang senantiasa meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan dan masukannya kepada penulis.
3. Serta seluruh pihak yang telah memberikan bantuan yang tidak dapat Penulis sebutkan satu per satu. Terima kasih yang sebanyak-banyaknya dan hanya doa yang dapat Penulis panjatkan semoga Allah SWT selalu memberikan yang terbaik.

Penulis berharap semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi seluruh pihak dan mohon maaf apabila terdapat kesalahan yang disengaja maupun yang tidak disengaja.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, Maret 2018

Penulis

DAFTAR ISI

	Hal
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN SAMPUL DALAM	ii
HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME	iii
HALAMAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR	iv
HALAMAN PENGESAHAN UJIAN	v
HALAMAN MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
ABSTRAK	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Penelitian	1
1.2. Rumusan Masalah	8
1.3. Tujuan Penelitian	9
1.4. Manfaat Penelitian	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1. Landasan Teori.....	10
2.2. Penelitian Terdahulu.....	27
2.3. Kerangka Penelitian.....	32

2.4. Hipotesis Penelitian..	33
BAB III METODE PENELITIAN	35
3.1. Jenis Penelitian.....	35
3.2. Objek Penelitian.....	35
3.3. Sumber Data.....	35
3.4. Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel.....	35
3.5. Teknik Pengumpulan Data.....	37
3.6. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel Penelitian.....	37
3.7. Pengukuran Variabel.....	43
3.8. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian.....	45
3.9. Metode Analisis Data.....	46
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	50
4.1. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian.....	51
4.2. Analisis Deskriptif	52
4.3. Karakteristik Kuantitatif	59
4.4. Pengujian Hipotesis	61
4.5. Koefisien Determinasi Berganda (R^2)	62
4.6. Pembahasan.....	62
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	65
5.1. Kesimpulan	65
5.2. Saran.	65
DAFTAR PUSTAKA	

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1. Interval Skala	44
Tabel 4.1. Hasil Uji Validitas Item-item Variabel	51
Tabel 4.2. Hasil Uji Reliabilitas.....	52
Tabel 4.3. Jenis Kelamin Responden	53
Tabel 4.4. Pendidikan Responden.....	53
Tabel 4.5. Lama Menjadi Peserta Responden.....	54
Tabel 4.6. Penghasilan Responden	55
Tabel 4.7. Penilaian Responden terhadap Citra Perusahaan	55
Tabel 4.8. Penilaian Responden terhadap Loyalitas Pelanggan	58
Tabel 4.9. Hasil Regresi Linier Metode OLS	60

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Hubungan antar Variabel	33
---	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner

Lampiran 2. Rekapitulasi Data Penelitian

Lampiran 3. Uji Validitas dan Reliabilitas

Lampiran 4. Frekuensi Karakteristik Responden

Lampiran 5. Statisitik Deskriptif Variabel

Lampiran 6. Hasil Regresi

ABSTRAK

Pengaruh Citra Perusahaan terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus pada PT. Askes Setelah Berubah Menjadi BPJS Kesehatan)

Aland Agustian

Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui dan menganalisis pengaruh citra perusahaan terhadap loyalitas pelanggan PT. Askes Menjadi BPJS Kesehatan. Dalam penelitian ini sampel yang diambil adalah sebagian masyarakat Yogyakarta yang dahulu menjadi pelanggan PT. Askes dan saat ini juga menjadi pelanggan BPJS Kesehatan. Jumlah sampel yang digunakan dalam pengambilan sampel alam penelitian ini diambil 100 orang responden. Teknik yang digunakan dalam pengambilan sampel dan penelitian ini adalah *purposive sampling*. Alat analisis yaitu analisis regresi linier. Hasil analisis Regresi Linier menunjukkan bahwa diperoleh nilai probabilitas-statistik = $0,000 < Level\ of\ Significant = 0,05$, maka diketahui bahwa ada pengaruh signifikan antara Citra Perusahaan (X) terhadap Loyalitas Pelanggan Masyarakat Yogyakarta yang dahulu menjadi pelanggan PT. Askes dan saat ini juga menjadi pelanggan BPJS Kesehatan (Y). Diperoleh R^2 (Koefisien Determinasi Berganda atau *R Square*) sebesar 0,174, artinya variabel dependen (Y) dalam model yaitu Loyalitas Pelanggan Masyarakat Yogyakarta yang dahulu menjadi pelanggan PT. Askes dan saat ini juga menjadi pelanggan BPJS Kesehatan (Y) dijelaskan oleh variabel independen (X) yaitu variabel Citra Perusahaan (X) sebesar 17,4%, sedangkan sisanya sebesar 82,6% dijelaskan oleh variabel lain di luar model. Kesimpulan analisis menunjukkan bahwa Citra Perusahaan mempunyai pengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan masyarakat Yogyakarta yang dahulu menjadi pelanggan PT. Askes dan saat ini juga menjadi pelanggan BPJS Kesehatan. Hal ini dapat diartikan, jika Citra Perusahaan meningkat, maka Loyalitas Pelanggan masyarakat Yogyakarta yang dahulu menjadi pelanggan PT. Askes dan saat ini juga menjadi pelanggan BPJS Kesehatan akan mengalami peningkatan.

Kata kunci: Citra Perusahaan, Loyalitas Pelanggan, BPJS Kesehatan.

ABSTRACT

The Influence of Corporate Image on Customer Loyalty (Case Study at PT Askes After Changing to Health BPJS)

The purpose of this study is to know and analyze the impact of corporate image on customer loyalty PT. Askes Becomes BPJS Health. In this study the sample is taken partly Yogyakarta people who used to be customers of PT. Askes and currently also a customer of BPJS Health. The number of samples used in natural sampling of this study was taken 100 respondents. The technique used in sampling and this research is purposive sampling. Analytical tool is linear regression analysis. The result of Linear Regression analysis shows that statistic probability = 0.000 <Level of Significant = 0,05, it is known that there is significant influence between Company Image (X) to Loyalty of Yogyakarta Community Customers who used to be PT. Askes and currently also a customer BPJS Health (Y). Obtained R² (Coefficient of Multiple Determination or R Square) of 0.174, it means the dependent variable (Y) in the model is Loyalty Customer Yogyakarta Society who used to be customers of PT. Askes and currently also a customer BPJS Health (Y) is explained by the independent variable (X) of the Company Image (X) of 17.4%, while the rest of 82.6% explained by other variables outside the model. The conclusion of the analysis shows that Corporate Image has a significant influence on Customer Loyalty of Yogyakarta people who used to be customers of PT. Askes and currently also a customer of BPJS Health. This can be interpreted, if the Company image increased, then Loyalty Customers Yogyakarta community who previously became customers of PT. Askes and currently also a customer BPJS Health will experience improvement.

Keywords: Corporate Image, Customer Loyalty, Health BPJS.