

# JURNAL EKONOMI AKUNTANSI DAN MANAJEMEN

ISSN : 1412 – 5366

Volume XII No. 1 April 2013

Variabel Penentu dalam Keputusan Memilih Tabungan Mudharabah Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Jember	Ahmad Roziq Rinanda Fitri D
Buy Back Saham Sebagai Sebuah Alternatif Kebijakan	Ana Mufidah
Analisis Pengaruh Faktor Internal Emiten Terhadap Bagi Hasil Investor Pada Obligasi Syariah Mudharabah di Indonesia	Sri Rahayu Isti Fadah Novi Puspitasari
Pengaruh Citra, Kualitas Layanan, Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pasien di Poliklinik Eksekutif Rumah Sakit Daerah dr. Soebandi Kabupaten Jember	Nurullah Andi Sularso Imam Suroso
Pengaruh CSR disclosure terhadap Nilai Perusahaan dengan Kinerja Keuangan Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Perusahaan Manufaktur yang Terdaftar di BEI)	Rulyanti S. W
PENERAPAN SAK-ETAP PADA ENTITAS KOPERASI (Studi Kasus Pada KUD Tri Karsa Jaya Kec. Bangsalsari Kab. Jember)	Yulinartati

FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS JEMBER

<b>JEAM</b>	Vol. XII	No. 1	Hal. 1- 103	Jember April 2013	ISSN: 1412 – 5366
-------------	----------	-------	-------------	----------------------	----------------------

**JURNAL EKONOMI  
AKUNTANSI DAN MANAJEMEN**

ISSN : 1412 – 5366

Penanggungjawab:  
Dr. Imam Suroso.,SE.,M.Si

Ketua Dewan Penyunting:  
Wahyu Agus Winarno, SE.,M.Sc.,Ak

Penyunting Ahli:  
Prof. Dr.Hj.Istifadah, MSi  
Dr. Siswoyo Hari Santosa  
Dr. Siti Maria

Penyunting Pelaksana:  
Bunga Maharani,SE.,MSA  
Ema Desia P, SE.,MM  
Fifien Muslihatiningsih, SE.,MSi

Penyunting Tamu:  
Prof.Dr.FX.Sugianto (Universitas Diponegoro)  
Dr.Syihabuddin (Universitas Negeri Malang)  
Dr.Jurica Lucyanda (Universitas Bakrie Jakarta)

Pelaksana Administrasi:  
Biben Iswahyudi  
Taufik Purwanto  
Dwi Rekto

Jurnal Ekonomi, Akuntansi, dan Manajemen (JEAM) diterbitkan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Jember, sebagai media transformasi Ilmu Pengetahuan dan Teknologi. Terbit 2 (Dua) kali dalam setahun, setiap bulan April, dan September. Penyunting menerima tulisan yang belum pernah dimuat di media lain, dengan mengacu pada pedoman penulisan yang ada. Alamat penyunting: Fakultas Ekonomi Universitas Jember. Jl. Kalimantan 37 Kampus Tegalboto Tlp. (0331) 337990, 322852, Fax (0331) 332150 Jember 68121.  
Email : [jurnaljeam@yahoo.com](mailto:jurnaljeam@yahoo.com)

# **JURNAL EKONOMI AKUNTANSI DAN MANAJEMEN**

ISSN : 1412 – 5366

Volume XII No. 1 April 2013

## **Daftar Isi**

- |  |  |                 |
|--|--|-----------------|
| Ahmad Roziq<br>Rinanda Fitri D               | Variabel Penentu dalam Keputusan Memilih<br>Tabungan Mudharabah Pada Bank Syariah Mandiri Cabang<br>Jember   | Halaman 1- 24   |
| Ana Mufidah                                  | Buy Back Saham Sebagai Sebuah Alternatif Kebijakan   | Halaman 25 – 30 |
| Sri Rahayu<br>Isti Fadah<br>Novi Puspitasari | Analisis Pengaruh Faktor Internal Emiten Terhadap Bagi Hasil<br>Investor Pada Obligasi Syariah Mudharabah di Indonesia   | Halaman 31–38   |
| Nurullah<br>Andi Sularso<br>Imam Suroso      | Pengaruh Citra, Kualitas Layanan, Dan Kepuasan Terhadap<br>Loyalitas Pasien di Poliklinik Eksekutif Rumah Sakit Daerah dr.<br>Soebandi Kabupaten Jember                | Halaman 39–53   |
| Rulyanti S. W                                | Pengaruh CSR disclosure Terhadap Nilai Perusahaan dengan<br>Kinerja Keuangan Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus<br>Perusahaan Manufaktur yang Terdaftar di BEI) | Halaman 54–86   |
| Yullinarti                                   | PENERAPAN SAK-ETAP PADA ENTITAS KOPERASI<br>(Studi Kasus Pada KUD Tri Karsa Jaya Kec. Bangsalsari Kab.<br>Jember)  | Halaman 87- 103 |

---

**PENGARUH CITRA, KUALITAS LAYANAN DAN KEPUASAN  
TERHADAP LOYALITAS PASIEN DI POLIKLINIK EKSEKUTIF RUMAH  
SAKIT DAERAH dr. SOEBANDI KABUPATEN JEMBER**

**Nurullah Hidajahningtyas<sup>1</sup>  
Andi Sularso<sup>2</sup>  
Imam Suroso<sup>3</sup>**

*Abstract*

*The study aimed to examine the effect of brand image of dr Soebandi executive polyclinic, service quality and satisfaction to patient loyalty. There were six hypotheses were tested with path analysis using partial least squares instrument. Data were collected using a questionnaire. The results showed that first, second, third, and five hypotheses were received. Brand image influenced service quality and patient satisfaction. Analysis of direct and indirect effects indicated that the quality of service and patient satisfaction were intervening variables in the relationship with the brand image of an executive polyclinic to patient loyalty. Another hypothesis were rejected.*

*Service quality and satisfaction were an important mediator in the relationship between brand image and loyalty. These findings implied that the quality and satisfaction were intervening variables to patient loyalty. Brand image played an important role in changing service quality and patient satisfaction. It would lead to better patient loyalty are higher as well.*

*Key words: brand image, service quality, satisfaction, patient loyalty*

## **1. PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar belakang**

Rumah sakit menghadapi persaingan yang kompetitif karena kebijakan pasar terbuka di industri layanan medis (Kim *et al.*, 2008b). Pertumbuhan jumlah penduduk dan peningkatan kepedulian pada kesehatan mendorong permintaan layanan masyarakat. Oleh karena itu, bidang pelayanan kesehatan kini mengubah diri kearah orientasi pelanggan. Rumah sakit berusaha membangun strategi pemasaran yang menaikkan citra di masyarakat untuk meningkatkan kepuasan, loyalitas pasien dan kinerja.

Rumah Sakit Daerah dr. Soebandi Jember merupakan pelayanan kesehatan milik pemerintah Kabupaten Jember. Pada tahun 2011 Rumah Sakit Daerah dr. Soebandi Jember memperoleh akreditasi penuh enam belas bidang pelayanan dan ditetapkan sebagai Rumah Sakit Pendidikan Utama Fakultas Kedokteran Universitas

---

<sup>1</sup> Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jember

<sup>2</sup> Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jember

<sup>3</sup> Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jember