

**HUBUNGAN ANTARA CITRA MEREK DAN KUALITAS
PELAYANAN DENGAN KEPUTUSAN PEMBELIAN
(STUDI PADA KLINIK PENYAKIT DALAM RSUD
R. SYAMSUDIN, SH. KOTA SUKABUMI)**

TESIS

**Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan
Memperoleh gelar Magister Manajemen**






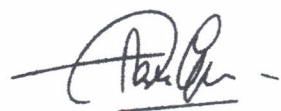
**FITRIA MUSTAQIMAH
NPM. 072516011**

**SEKOLAH PASCASARJANA
PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
UNIVERSITAS PAKUAN
2019**

LEMBAR PENGESAHAN

FITRIA MUSTAQIMAH
NPM. 072516011

HUBUNGAN ANTARA CITRA MEREK DAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN KEPUTUSAN PEMBELIAN (STUDI PADA KLINIK PENYAKIT DALAM RSUD R. SYAMSUDIN, SH. KOTA SUKABUMI)

DISETUJUI DAN DISAHKAN OLEH PEMBIMBING TESIS	
Pembimbing I	Pembimbing II
	
Dr. H. Hari Muharam, SE., MM. NIP/NIK :	Dr. Ir. Sufrin Hannan, MM., EPC. NIP/NIK :
Tanggal :	Tanggal :
DISETUJUI DAN DISAHKAN OLEH PANITIA UJIAN MAGISTER	
Dekan Sekolah Pascasarjana	Ketua Program Studi
	
Prof. Dr. Ing. H. Soewarto Hardhienata NIP/NIK :	Prof. Dr. H. Hari Gursida, CA., MM., CPA NIP/NIK :
Tanggal :	Tanggal :
Tanggal Lulus :	
No. Registrasi :	

**HUBUNGAN ANTARA CITRA MEREK DAN KUALITAS
PELAYANAN DENGAN KEPUTUSAN PEMBELIAN
(STUDI PADA KLINIK PENYAKIT DALAM RSUD
R. SYAMSUDIN, SH. KOTA SUKABUMI)**

Fitria Mustaqimah

ABSTRAK

RSUD R. Syamsudin, SH kini dihadapkan dengan lingkungan yang semakin kompetitif karena semakin berkembangnya berbagai fasilitas kesehatan di wilayah Sukabumi. Kondisi eksternal tersebut menuntut RSUD R. Syamsudin, SH harus mampu bersaing dalam merebut pelanggan dari pesaingnya dan mempertahankan pelanggan yang sudah ada. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa hubungan citra merek dengan keputusan pembelian, kualitas pelayanan dengan keputusan pembelian, serta citra merek dan kualitas pelayanan secara bersama-sama dengan keputusan pembelian pada pasien rawat jalan. Populasi pada penelitian ini adalah pasien rawat jalan di Klinik Penyakit Dalam RSUD R. Syamsudin, SH Kota Sukabumi. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Sampel diperoleh melalui teknik *purposive sampling* dengan jumlah sampel yaitu 306 berdasarkan rumus Slovin. Adapun metode analisis data yang digunakan yaitu regresi linier dengan bantuan program SPSS 23. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif dan signifikan antara variabel citra merek dengan keputusan pembelian, terdapat hubungan positif antara variabel kualitas pelayanan dengan keputusan pembelian; serta terdapat hubungan positif dan signifikan antara variabel citra merek dan kualitas pelayanan secara bersama-sama dengan keputusan pembelian.

Kata Kunci: Citra Merek, Kualitas Pelayanan, Keputusan Pembelian

**THE RELATIONSHIP BETWEEN BRAND IMAGE AND
SERVICE QUALITY WITH PURCHASE DECISION
(STUDY AT THE INTERNAL DISEASE CLINIC OF
SYAMSUDIN HOSPITAL SUKABUMI)**

Fitria Mustaqimah

ABSTRACT

Nowadays, Syamsudin Hospital is facing increasingly competitive environment because of the growing number of public and private health facilities in Sukabumi. This external condition demands Syamsudin Hospital must be able to steal customers from the competitor and to keep existing customers. This study aims to analyze the relationship of brand image with purchase decision, service quality with purchase decision, and the relationship of both brand image and service quality with purchase decision. The population in this study was outpatient at the Internal Disease Clinic of Syamsudin Hospital Sukabumi. This study uses a quantitative research design. Sampling was collected by purposive sampling technique. The Slovin formula is used for obtaining 306 respondents as the sample. Data analysis was done by using linear regression with the help of SPSS version 23. The result showed that the brand image has a significant positive relationship with the purchase decision, service quality has a positive relationship with purchase decision, both brand image and service quality have a significant positive relationship simultaneously with purchase decision.

Keywords: Brand Image, Service Quality, Purchase Decision