

**PENGARUH BAURAN PEMASARAN TERHADAP
KEPUTUSAN PASIEN BEROBAT
DI RUMAH SAKIT PKU MUHAMMADIYAH BLORA**

TESIS

Diajukan Guna Memenuhi Sebagian Persyaratan
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Strata 2

Program Studi Manajemen Adminitrasi Rumah Sakit



TEGAR MOHAMMAD WIJAYA

20191030051

**PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

2023

**PENGARUH BAURAN PEMASARAN TERHADAP
KEPUTUSAN PASIEN BEROBAT
DI RUMAH SAKIT PKU MUHAMMADIYAH BLORA**

TESIS

Diajukan Guna Memenuhi Sebagian Persyaratan
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Strata 2

Program Studi Manajemen Adminitrasi Rumah Sakit



TEGAR MOHAMMAD WIJAYA
20191030051

PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2023

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa tesis ini bukan merupakan hasil plagiat karya orang lain, melainkan hasil karya saya sendiri dan belum pernah diterbitkan oleh pihak manapun. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan apabila dikemudian hari ada yang mengklaim bahwa karya ini adalah milik orang lain dan dibenarkan secara hukum, maka saya bersedia dituntut berdasarkan hukum yang berlaku di Indonesia.

Yogyakarta, 26 Juni 2023

Yang Membuat Pernyataan:



TEGAR MOHAMMAD WIJAYA

20191030051

KATA PENGANTAR

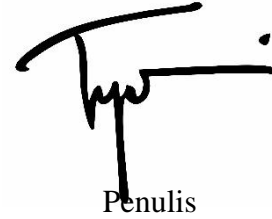
Alhamdulillahirobbil ‘aalamin. Syukur kami panjatkan kehadiran Ilahi Robbi, atas segala petunjuk dan pertolongan-Nya sehingga telah terselesaikannya usulan tesis yang berjudul **“PENGARUH BAURAN PEMASARAN TERHADAP KEPUTUSAN PASIEN BEROBAT DI RUMAH SAKIT PKU MUHAMMADIYAH BLORA”** tepat pada waktunya.

Penulisan tesis ini adalah dalam rangka memenuhi sebagian syarat memperoleh gelar Sarjana Strata 2 pada Program Studi Manajemen Administrasi Rumah Sakit Program Pascasarjana UMY. Di sisi lain, penelitian ini dilaksanakan mengingat pentingnya kinerja karyawan farmasi dalam memberikan pelayanan kepada pasien terkait persaingan dalam dunia Rumah Sakit sudah jauh berkembang agar tetap bisa bertahan dan semakin maju. Penghargaan setinggi-tingginya dan ucapan terimakasih, jazakumullohu khoironkatsiron kami sampaikan kepada:

1. Ir. Sri Atmaja P. Rosyidi, ST., MSc.Eng., Ph.D., P.Eng.IPU., ASEAN.Eng, selaku Direktur Program Pascasarjana UMY.
2. Dr. Elsy Maria Rosa, SKM., M.Kep. selaku Kaprodi MARS UMY.
3. Dr. Firman Pribadi, MSi selaku pembimbing tesis.
4. Seluruh dosen Prodi MARS UMY atas seluruh ilmu yang dicurahkan kepada kami.
5. Segenap karyawan RS PKU Muhammadiyah Blora yang telah memberikan dukungan kesempatan yang sangat luas dalam penelitian ini.
6. Orang tua dan segenap keluarga besar atas doa dan dukungannya.
7. Rekan-rekan seperjuangan Prodi MARS atas semangat dan kebersamaannya.
8. Seluruh pihak yang tak dapat kami sebutkan satu-persatu, yang telah berjasa baik secara langsung maupun tidak hingga terselesaikannya tesis ini.

Besar harapan kami, tesis ini memberikan manfaat seluas-luasnya kepada seluruh pihak. Oleh karena itu, saran dan kritik yang membangun kami harapkan demi kemajuan bersama.

Yogyakarta, 27 Juni 2023



Penulis

MOTTO

“Bekerjalah kamu, maka Allah dan rasul Nya serta orang orang mukmin akan melihat pekerjaan mu itu dan kamu akan dikembalikan kepada Allah lalu diberitakan kepada Nya apa yang telah kamu kerjakan.”
(QS At-Taubah: 105)

“Allah tidak akan membebani seseorang melainkan sesuai dengan kadar kesanggupannya.”
(QS Al-Baqarah: 286)

Kudedikasikan karyaku untuk :
Ayah dan Ibu Tercinta
Bapak-Ibu Mertua Istri
dan Anak-anakku
Kakak dan Adikku
Guru-guruku
Almamaterku

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iv
PERNYATAAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xi
INTISARI	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	3
D. Keaslian Penelitian.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
A. Kerangka Teori	7
B. Kerangka Konsep.....	18
C. Hipotesa	19
BAB III METODE PENELITIAN.....	20
A. Jenis Penelitian dan Sumber data	20
B. Populasi dan Sampel	21
C. Teknik Pengumpulan Data	21
D. Teknik Analisis Data.....	22
E. Definisi operasional	23
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	25
A. Deskripsi Objek Penelitian.....	25
B. Analisis Deskriptif	28
C. Analisis Hasil Penelitian	36
D. Uji Asumsi Klasik	38
E. Pembahasan.....	48

BAB V PENUTUP	53
A. Kesimpulan	53
B. Saran	53
C. Keterbatasan Penelitian	53
D. Agenda Penelitian Mendatang.....	54
DAFTAR PUSTAKA	55
LAMPIRAN.....	57

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Referensi Penelitian	5
Tabel 3.1 Variabel Penelitian, Indikator dan Definisi	23
Tabel 4.1 Deskripsi Sampel Berdasarkan Jenis Kelamin	25
Tabel 4.2 Deskripsi Sampel Berdasarkan Umur.....	26
Tabel 4.3 Deskripsi Pegawai Berdasarkan Pendidikan	27
Tabel 4.4 Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	27
Tabel 4.5 Tanggapan Responden Mengenai Keputusan Pasien.....	29
Tabel 4.6 Tanggapan Responden Mengenai Produk	30
Tabel 4.7 Tanggapan Responden Mengenai Harga	30
Tabel 4.8 Tanggapan Responden Mengenai Lokasi	31
Tabel 4.9 Tanggapan Responden Mengenai Promosi.....	32
Tabel 4.10 Tanggapan Responden Mengenai Bukti Fisik	34
Tabel 4. 11 Tanggapan Responden Mengenai Pegawai	34
Tabel 4.12 Tanggapan Responden Mengenai Proses	35
Tabel 4.13 Hasil Pengujian Validitas	36
Tabel 4.14 Hasil Uji Reliabilitas	37
Tabel 4.15 Hasil Uji Normalitas Data	39
Tabel 4.16 Uji Heteroskesatisitas	41
Tabel 4.17 Uji Multikolinieritas dengan VIF dan Tolerance	42
Tabel 4.18 Analisis Regresi Berganda	43
Tabel 4.19 Uji Simultan (F)	47
Tabel 4.20 Uji Determinasi R ²	47

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Tahap Keputusan Konsumen	17
Gambar 4.1 P-P Plot	40
Gambar 4.2 Uji Heteroskedastisitas	42