

**PENGARUH PROMOTION MIX
TERHADAP LOYALITAS PASIEN
DI POLIKLINIK RSUD PANEMBAHAN SENOPATI BANTUL**

Tesis

Diajukan Guna memenuhi Persyaratan
Untuk memperoleh gelar sarjana stars 2

Program Studi Manajemen Rumah Sakit



Diajukan oleh :

PAMBUDI

20111030239



Kepada
PROGRAM PASCA SARJANA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2012

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa tesis saya ini bukan merupakan hasil plagiat karya orang lain, melainkan hasil karya saya sendiri dan belum pernah diterbitkan oleh pihak manapaun. Demikian pernyataan ini saya buat 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, 6 Juli 2012
Yang Membuat Pernyataan :


METERAI
TEMPEL
PAJAK PENGANGGARAN NEGARA
751C8ABF088751831
ENAM RIBU RUPIAH
6000
DJP
PAMBUDI
NIM : 20101021.036

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji dan syukur kehadirat Alloh SWT atas rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini dengan baik. Tesis dengan judul "Pengaruh Promotion Mix Terhadap Loyalitas Pasien Di Poliklinik RSUD Panembahan Senopati Bantul", disusun dalam rangka memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Strata 2 Program Studi Magister Manajemen Rumah Sakit FKIK UMY.

Dalam kesempatan yang sangat baik ini perkenankanlah penulis mengucapkan penghargaan dan terimakasih yang tidak ternilai kepada :

1. Ir. H.M. Dasron Hamid, MSc , selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. dr. Erwin Santoso, Sp.A, M.Kes , selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Dr. Susanto, MS , selaku Dosen Pembimbing Tesis yang telah banyak memberikan waktu, tenaga serta pikiran dalam membantu menyelesaikan tesis ini.
4. dr. I Wayan Sudana, M.Kes selaku Direktur RSUD Panembahan Senopati Bantul yang telah memberikan izin penelitian.
5. drg Rini Setyaningsih, MPH selaku pembimbing lapangan yang telah memberikan bimbingan dan motivasi dalam penulisan tesis ini.
6. Seluruh dosen dan staff Magister Manajemen Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah membimbing dan bekerjasama dengan baik.
7. Kepala Bagian, kepala Bidang, Kepala Instalasi, Kasi, Ka.Sub.Bag, Kepala Ruang, serta staf di RSUD Panembahan Senopati Kabupaten Bantul yang telah memberikan informasi yang sangat berarti selama penelitian ini.
8. Istriku dan anak-anakku tercinta yang selalu memotivasi dan memberikan bantuan dalam penulisan tesis ini.
9. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah dengan tulus ikhlas membantu mulai dari pendidikan, pelaksanaan penelitian hingga tesis ini diselesaikan.

Penulis menyadari bahwa penyusunan tesis ini masih jauh dari kesempurnaan, namun penulis berharap semoga tesis ini bermanfaat bagi pembaca dan dunia ilmu pengetahuan. Amin.

Yogyakarta, Juli 2012

Penulis

PAMBUDI

DAFTAR ISI

Halaman	
Halaman Judul.....	i
Halaman Persetujuan.....	ii
Kata Pengantar.....	iii
Daftar Isi.....	iv
Daftar Gambar.....	vi
Daftar Tabel.....	vii
Daftar Lampiran.....	viii
Intisari.....	ix
Abstract.....	x
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian.....	7
E. Keaslian Penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Telaah Pustaka.....	11
B. Kerangka Teori.....	25
C. Landasan Teori.....	26
D. Kerangka Konsep.....	26
E. Hipotesis.....	27
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis dan Rancangan Penelitian.....	28
B. Subjek dan Objek Penelitian.....	28
C. Populasi dan Sampel.....	29
D. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.....	31
E. Data dan Sumber Data.....	32
F. Teknik Pengumpulan Data.....	33
G. Instrumen Penelitian.....	34
H. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	35
I. Analisis Data.....	37
J. Etika Penelitian	39
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum RSUD P.Senopati Bantul.....	40

B. Hasil Penelitian.....	43
1. Karakteristik Responden.....	43
2. Uji validitas dan Realibilitas.....	50
3. Gambaran Penilaian Responden.....	55
4. Pengujian Hipotesis.....	59
C. Pembahasan.....	65
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	75
B. Saran.....	76
Daftar Pustaka	79
Lampiran	

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1	Tangga Loyalitas..... 22
Gambar 2	Proses Pengambilan Keputusan Konsumen..... 25
Gambar 3	Kerangka Konsep..... 26
Gambar 4	Distribusi Responden Berdasarkan Usia 44
Gambar 5	Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.... 45
Gambar 6	Distribusi Responden Berdasarkan Tk. Pendidikan.... 46
Gambar 7	Distribusi Responden Berdasarkan Status Perkawinan.47
Gambar 8	Distribusi Responden Berdasarkan Penilaian Komunikasi antara Pemberi Pelayanan dengan Pasien.49
Gambar 9	Distribusi Responden Berdasarkan Harapan Pasien Terhadap Perbaikan Rumah Sakit 50

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. Jumlah kunjungan pasien poliklinik dalam 3 tahun terakhir.	4
Tabel 2. Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	44
Tabel 3. Distribusi Responden Berdasarkan “penilaian mengenai rumah sakit”	47
Tabel 4. Distribusi Responden Berdasarkan pernah periksa ke rumah sakit	48
Tabel 5. Uji Validitas Kuesioner Periklanan.....	51
Tabel 6. Uji Validitas Kuesioner Promosi Penjualan.....	52
Tabel 7. Uji Validitas Kuesioner Personal Selling.....	52
Tabel 8. Uji Validitas Kuesioner Public Relations.....	53
Tabel 9. Uji Validitas Kuesioner Loyalitas Pasien Poliklinik.....	54
Tabel 10. Penilaian Promotion Mix dan Loyalitas.....	55
Tabel 11. Penilaian Promotion Mix Variabel Periklanan.....	55
Tabel 12. Penilaian Promotion Mix variabel Promosi penjualan.....	56
Tabel 13. Penilaian Promotion Mix variabel Personal Selling.....	57
Tabel 14. Penilaian Promotion Mix variabel Public Relation.....	58
Tabel 15. Penilaian Variabel Loyalitas.....	58
Tabel 16. Analisis tabel model Summary.....	59
Tabel 17. Pedoman untuk memberikan interpretasi koefisien korelasi	60
Tabel 18. Analisis uji t.....	61
Tabel 19. Analisis uji F.....	63
Tabel 20. Hasil regresi linier berganda.....	64

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Quesioner Penelitian
- Lampiran 2. Perhitungan Jumlah Sampel Tiap Poliklinik
- Lampiran 3. Data Validitas - Reliabilitas
- Lampiran 4. Uji Validitas - Reliabilitas
- Lampiran 5. Data Dasar Penelitian
- Lampiran 6. Data Penilaian Responden
- Lampiran 7. Hasil Frekuensi Data
- Lampiran 8. Hasil Kumulatif Tiap Varabel
- Lampiran 9. Uji Regresi
- Lampiran10. Hasil Wawancara dengan Manajeman Rumah Sakit
- Lampiran11. Ijin Penelitian

INTISARI

PENGARUH PROMOTION MIX TERHADAP LOYALITAS PASIEN DI POLIKLINIK RSUD PANEMBAHAN SENOPATI BANTUL

Pambudi, Susanto

Program Studi Magister manajemen Rumah Sakit, Program Pasca Sarjana,
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

INTISARI

Latar Belakang :Munculnya rumah sakit baru, berkembangnya rumah sakit swasta menimbulkan persaingan. Rumah sakit harus mempertahankan customer dan merebut customer pesaing, rumah sakit perlu melakukan promosi. Belum pernah dilakukan evaluasi promotion mix di RSUD Panembahan Senopati .

Metode: Jenis penelitian deskriptif, rancangan cross sectional, pengambilan sampel *proporsional stratified random sampling*. Populasi =135.056 pasien. Sampel 100 orang. Uji analisis Regresi linier.

Hasil dan Pembahasan : Persamaan regresi $Y : 0,188 X1 + 0,196 X2 + 0,385 X3 + 0,174 X4$. Dari uji t didapatkan variabel promotion mix secara parsial berpengaruh terhadap loyalitas pasien poliklinik. Nilai p terkecil / t hitung terbesar, menunjukkan bahwa yang paling berpengaruh terhadap loyalitas pasien adalah variabel personal selling. Dari uji F didapatkan hasil secara simultan variabel promotion mix (X) berpengaruh terhadap variabel loyalitas pasien (Y).

Kesimpulan dan Saran :Variabel promotion mix secara parsial berpengaruh terhadap loyalitas pasien poliklinik. Variabel promotion mix yang paling dominan adalah variabel personal selling, Variabel promotion mix secara bersama-sama berpengaruh terhadap loyalitas pasien poliklinik RSUD Panembahan Senopati.

Kata Kunci : Promotion Mix, Loyalitas Pasien.

ABSTRACT

THE EFFECT OF PROMOTION MIX TOWARDS PATIENT LOYALTY AT POLIKLINIK RSUD PANEMBAHAN SENOPATI BANTUL

Pambudi, Susanto

Master of Hospital Management Study Program, Graduate Program, University of Muhammadiyah Yogyakarta

ABSTRACT

Background: The emergence of new hospitals and the development of private hospitals lead to a competition. The hospital must maintain customer and seize the competitors' customers, so that the hospitals need to do a promotion. Promotion mix evaluation has not ever been done in RSUD Panembahan Senopati Bantul.

Methods: The type of the study is a descriptive study, cross sectional design, and proportionate sampling stratified random sampling. The amount of population is 135 056 patients. The amount of sample is 100 people. It is a linear regression analysis test.

Results and Discussion: The regression equation $Y : 0,188 X1 + 0,196 X2 + 0,385 X3 + 0,174 X4$. It is obtained from the t test promotion mix variable that partially effect on the loyalty of the clinic patients. The smallest value of p / t the largest count shows that the most influence on patient loyalty is a personal selling variable. F test results obtained from the simultaneous promotion mix variable (X) effect on patient loyalty variable (Y).

Conclusions and Recommendations: Promotion mix variables partially effect on the loyalty of the clinic patients. The most dominant of promotion mix variables is the personal selling variable, promotion mix variables simultaneously influence the loyalty of Poliklinik RSUD Panembahan Senopati.

Keywords: Promotion Mix, Patient Loyalty