

**PERSEPSI PASIEN RAWAT JALAN KLINIK PENYAKIT DALAM RSUD  
PANEMBAHAN SENOPATI BANTUL BERDASARKAN SEMBILAN UNSUR BAURAN  
PEMASARAN**

**TESIS**



**Disusun Oleh :**

**NURZAHRA VIANISA**

**20201030013**

**PROGRAM STUDI MAGISTER ADMINISTRASI RUMAH SAKIT  
PROGRAM PASCA SARJANA  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA  
2024**

**PERSEPSI PASIEN RAWAT JALAN KLINIK PENYAKIT DALAM RSUD  
PANEMBAHAN SENOPATI BANTUL BERDASARKAN SEMBILAN UNSUR BAURAN  
PEMASARAN**

*Perception of Outpatients at Internal Medicine Clinic at RSUD Panembahan Senopati Bantul  
based on Nine Factors of Marketing Mix*

TESIS

DIAJUKAN GUNA MEMENUHI PERSYARATAN UNTUK MEMPEROLEH GELAR  
SARJANA STRATA 2



Diajukan Oleh :

**Nurzahra Vianisa**

**20201030013**

**PROGRAM STUDI MAGISTER ADMINISTRASI RUMAH SAKIT**

**PROGRAM PASCA SARJANA**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

**2024**

## LEMBAR PENYATAAN

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 dibernarkan secara hukum, maka saya bersedia dituntut berdasarkan hukum yang berlaku di Indonesia.

Yogyakarta, Juni 2024



Nurzahra Vianisa

20201030013

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Tesis ini saya persembahkan kepada :

1. Dengan mengucapkan Alhamdulillah dengan penuh rasa syukur, kehadiran Allah SWT yang Maha Baik, Maha Sempurna, telah memberikan kelancaran, kemudahan, dan nikmat yang tiada akhir hingga saya bisa menyelesaikan tesis ini.
2. Kedua orangtua saya, bapak dr. Rachmat Nugroho, Sp.OG dan mama Ana Sri Sulistyawati, SE yang sangat baik dalam memotivasi, menjadi *support system* terbaik, dan tiada henti selalu mendoakan dan mengingatkan bahwa “seorang anak wajib menyelesaikan pendidikannya, apapun prosesnya harus dihadapi” hingga akhirnya dapat menyelesaikan penelitian dalam tesis ini.
3. Suami tercinta, dr. Rindha Ilyasa Setya, yang tentunya selalu mendukung apapun dan memberikan doa untuk menyelesaikan tesis ini.
4. Adik-adik tersayang, dr. M. Farrel A.Akbar dan M. Azfa Ramadhan, yang turut mendoakan dan memberikan semangat untuk menyelesaikan tesis ini.
5. Teman-teman seperjuangan yang mendoakan dan menyemangati untuk menyelesaikan tesis ini.

## **Kata Pengantar**

*Assalamualaikum Wr. Wb*

Alhamdulillahrabbi'l'aalamiin, segala puji syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT yang sudah menganugerahkan karunia serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis berjudul "Persepsi Pasien Rawat Jalan Klinik Penyakit Dalam RSUD Panembahan Senopati Bantul Berdasarkan Sembilan Unsur Bauran Pemasaran".

Berkat dukungan dari berbagai pihak akhirnya karya ini dapat terselesaikan, oleh karena itu penulis ingin menyampaikan terimakasih kepada :

1. Prof. Dr. Ir. Gunawan Budiyo, M.P., IPM., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
2. Prof. Ir. Sri Atmaja P. Rosyidi, ST., MSc.Eng., Ph.D., PE. Selaku Direktur Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
3. Dr. Elsy Maria Rosa, M.Kep selaku Kepala Program Studi Magister Administrasi Rumah Sakit
4. drg. Iwan Dewanto, MMR, Ph.D selaku dosen pembimbing tesis
5. Seluruh dosen Prodi MARS UMY atas seluruh ilmu yang dicurahkan kepada kami
6. Segenap karyawan dan dokter spesialis penyakit dalam RSUD Panembahan Senopati Bantul yang telah memberikan kesempatan untuk dapat melaksanakan penelitian ini
7. Orangtua saya, dr. Rachmat Nugroho, Sp.OG dan ibu Ana Sri Sulistyawati, SE serta kedua adik saya atas doa yang tiada terputus dan dukungan yang tiada akhir serta suami tercinta, dr. Rindha Ilyasa Setya, atas segala doa dan juga dukungan baik suka maupun duka

8. Teman-teman seperjuangan Prodi MARS atas semangat dan kebersamaannya
9. Seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan 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. Tiada gading yang tak retak, kami menyadari bahwa dalam penyusunan tesis ini masih terdapat kekurangan. Oleh karena itu, saran dan kritik yang membangun kami harapkan demi kemajuan bersama.

*Wassalamualaikum, Wr. Wb*

Yogyakarta, Juni 2024

## DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN .....	i
LEMBAR PERNYATAAN.....	ii
HALAMAN MOTTO.....	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI .....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN .....	xi
INTISARI .....	xii
<i>ABSTRACT</i> .....	xiii
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah.....	9
C. Tujuan Penelitian .....	9
D. Manfaat Penelitian .....	10
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>11</b>
A. Telaah Pustaka .....	11
B. Penelitian Terdahulu .....	24
C. Landasan Teori .....	27
D. Kerangka Teori .....	30
E. Kerangka Konsep .....	31
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>32</b>
A. Jenis dan Rancangan Penelitian.....	32
B. Subjek Penelitian .....	32
C. Populasi, Sampel, dan Sampling Penelitian .....	32
D. Variabel Penelitian .....	34
E. Definisi Operasional .....	35
F. Instrumen Penelitian .....	38
G. Uji Validitas dan Reliabilitas .....	40
H. Analisis Data.....	41

I. Tahapan Penelitian .....	42
J. Etika Penelitian .....	44
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>45</b>
A. Gambaran Umum RSUD Panembahan Senopati Bantul .....	45
B. Hasil .....	46
C. Pembahasan.....	79
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>87</b>
A. Simpulan .....	87
B. Saran .....	87
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>90</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>94</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Index Kepuasan Masyarakat Poliklinik RSUD Panembahan Senopati Bantul	5
Tabel 1.2 Jumlah Kunjungan Pasien Rawat Jalan RSUD Panembahan Senopati Bantul	6
Tabel 2.1 Perbedaan Pemasaran dan Penjualan .....	14
Tabel 2.2 Faktor yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen .....	23
Tabel 2.3 Penelitian Terdahulu .....	24
Tabel 3.1 Definisi Operasional Karakteristik Responden.....	35
Tabel 4.1 Karakteristik Responden.....	47
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel <i>Product</i> .....	49
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel <i>Place</i> .....	50
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel <i>Promotion</i> .....	50
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel <i>People</i> .....	51
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel <i>Physical Evidence</i> .....	51
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel <i>Process</i> .....	52
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel <i>Price</i> .....	53
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel <i>Power</i> .....	53
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel <i>Performance</i> .....	54
Tabel 4.11. Hasil Uji Reliabilitas Instrumen .....	54
Tabel 4.12 Rumus Kategorisasi Data .....	67
Tabel 4.13 <i>Chi-square</i> Pekerjaan Responden dan Persepsi Responden .....	71
Tabel 4.14 Hasil Uji Normalitas .....	77

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Distribusi Jawaban Responden mengenai <i>Product</i> .....	55
Gambar 4.2 Distribusi Jawaban Responden mengenai <i>Place</i> .....	57
Gambar 4.3 Distribusi Jawaban Responden mengenai <i>Promotion</i> .....	58
Gambar 4.4 Distribusi Jawaban Responden mengenai <i>People</i> .....	60
Gambar 4.5 Distribusi Jawaban Responden mengenai <i>Physical Evidence</i> .....	61
Gambar 4.6 Distribusi Jawaban Responden mengenai <i>Process</i> .....	62
Gambar 4.7 Distribusi Jawaban Responden mengenai <i>Price</i> .....	64
Gambar 4.8 Distribusi Jawaban Responden mengenai <i>Power</i> .....	65
Gambar 4.9 Distribusi Jawaban Responden mengenai <i>Performance</i> .....	66
Gambar 4.10 Kategori Jawaban Responden .....	70
Gambar 4.11 Histogram Uji Normalitas .....	77
Gambar 4.12 P-Plot Uji Normalitas.....	78

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 <i>Inform Consent</i> dan Kuesioner Penelitian.....	94
Lampiran 2 Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden .....	104
Lampiran 3 Distribusi Skor Total Kuesioner.....	106
Lampiran 4 Surat Izin Penelitian RSUD Panembahan Senopati Bantul.	110
Lampiran 5 <i>Ethical Approval</i> .....	111
Lampiran 6 <i>Curriculum Vitae</i> .....	112
Lampiran 7 Hasil Uji <i>chi-square</i> Pekerjaan dan Persepsi .....	114