

**PENGARUH BAURAN PEMASARAN TERHADAP
LOYALITAS PASIEN RAWAT INAP DI RS PKU
MUHAMMADIYAH GAMPING
TESIS**

Diajukan Guna memenuhi sebagian Persyaratan
untuk Memperoleh Gelar Sarjana Strata 2



Disusun oleh:

FITRI FAIZA

20171030018

PROGRAM MAGISTER ADMINISTRASI RUMAH SAKIT

PROGRAM PASCASARJANA

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

2021

**PENGARUH BAURAN PEMASARAN TERHADAP
LOYALITAS PASIEN RAWAT INAP DI RS PKU
MUHAMMADIYAH GAMPING**

TESIS

Diajukan Guna memenuhi sebagian Persyaratan
untuk Memperoleh Gelar Sarjana Strata 2



Disusun oleh:

FITRI FAIZA

20171030018

PROGRAM MAGISTER ADMINISTRASI RUMAH SAKIT

PROGRAM PASCASARJANA

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

2021

LEMBAR PERSETUJUAN

**PENGARUH BAURAN PEMASARAN TERHADAP
LOYALITAS PASIEN RAWAT INAP DI RS PKU
MUHAMMADIYAH GAMPING**



Dr. Dr. Nur Hidayah, S.E., M.M

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Dengan ini saya nyatakan bahwa tesis ini bukan hasil plagiat karya orang lain, melainkan hasil karya saya sendiri dan belum pernah diterbitkan oleh pihak lain sebelumnya. Demikianlah 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, 20 Juli 2021

Yang membuat pernyataan,



Fitri Faiza

20171030018

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb, segala puji dan syukur penulis panjatkan akan kehadiran Allah SWT, karena atas rahmat dan hidayah-Nya, usulan penelitian tesis ini dapat terselesaikan. Shalawat dan salam penulis panjatkan kepada Rasulullah Muhammad SAW sebagai suri tauladan dalam hidup kita sekalian.

Usulan penelitian tesis berjudul “Pengaruh Bauran Pasar terhadap loyalitas pasien di RS PKU Muhammadiyah Gamping” dibuat untuk memenuhi sebagian persyaratan memperoleh gelar Sarjana Strata 2, di Program Pascasarjana, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Ucapan terimakasih penulis haturkan kepada:

1. Bapak Dr. Ir. Gunawan Budiyanto, M.P, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Bapak Ir. Sri Atmaja P. Rosyidi, M.Sc.Eng., Ph.D., P. Eng. IPM, selaku Ketua Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
3. Ibu Dr. dr. Arlina, M.Kes selaku Kaprodi MMR Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
4. Dr. Susanto., M.S dan Dr. Nur Hidayah selaku pembimbing tesis.
5. Seluruh dosen Prodi MMR Universitas Muhammadiyah Yogyakarta atas ilmu yang diberikan.

6. Direktur dan segenap karyawan Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gamping yang telah memberikan dukungan dan kesempatan dalam penelitian ini.
7. Suami tercinta, dr. Rheza Tuszakka, MMR yang dengan setia mendampingi penulis, serta Ananda Arqan Radeya Tuszakka yang menjadi sumber semangat bagi penulis.
8. Kepada orangtua penulis, Ibu Dra. Farchanah Muqoddas, M.Hum, Bapak Prof. Ir. Zainus Salimin, M.Sc, serta orangtua mertua penulis, Bapak Saiful Alamsah dan Bu Isnidar yang tak henti memberikan doa dan dukungan bagi penulis.
9. Keluarga besar, sahabat dan teman-teman yang setia
10. Serta semua pihak yang tak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu dalam penulisan ini.

Penulis mohon maaf jika ada kesalahan dalam penyusunan usulan penelitian tesis ini. Kritik dan saran yang membangun diharapkan oleh penulis, dan semoga tesis ini dapat bermanfaat semua pihak. Terimakasih.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
ABSTRACT	xiii
BAB I	
PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	11
C. Tujuan Penelitian	12
1. Tujuan Umum.....	12
2. Tujuan Khusus.....	13
D. Manfaat Penelitian	15
BAB II	
TINJAUAN PUSTAKA	
A. Telaah Pustaka.....	17
1. Jasa.....	17
2. Bauran Pemasaran Jasa	23
3. Perilaku Konsumen.....	38
4. Loyalitas	41
B. Penelitian Terdahulu	49
C. Landasan Teori	55
D. Kerangka Teori.....	59
E. Kerangka Konsep	60
F. Hipotesis Penelitian	61
BAB III	
METODE PENELITIAN	
A. Jenis dan Rancangan Penelitian.....	63
B. Subjek dan Objek Penelitian	63
C. Populasi, Sampel dan Sampling Penelitian	64
D. Kriteria Inklusi dan Eksklusi	66
E. Variabel Penelitian.....	67

F.	Definisi Operasional	67
G.	Instrumen.....	75
H.	Validitas dan Reliabilitas	76
I.	Analisis Data	78
J.	Etika Penelitian.....	85
BAB IV		
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		
A.	Profil Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gamping .	87
B.	Uji Validitas	95
C.	Uji Reliabilitas.....	98
D.	Karakteristik Responden	100
E.	Persepsi Pasien terhadap Bauran Pemasaran.....	105
F.	Analisis Kuantitatif.....	120
G.	Pembahasan.....	133
BAB V		
KESIMPULAN, SARAN DAN KETERBATASAN		
PENELITIAN		
A.	Kesimpulan.....	163
B.	Saran	164
C.	Keterbatasan Penelitian.....	172
DAFTAR PUSTAKA.....		174
LAMPIRAN.....		178
Lampiran 1. Kuesioner.....		178
Lampiran 2. Hasil SPSS.....		186

DAFTAR TABEL

Tabel 4. 1 Hasil Uji Validitas	97
Tabel 4. 2 Hasil Uji Reliabilitas	99
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Jenis Kelamin	100
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden berdasarkan Usia	101
Tabel 4. 5 Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan	101
Tabel 4. 6 Karakteristik Responden berdasarkan Pendidikan	102
Tabel 4. 7 Karakteristik Responden berdasarkan Pendapatan ..	103
Tabel 4. 8 Status Kepemilikan Asuransi	104
Tabel 4. 9 Penilaian Variabel Produk	106
Tabel 4. 10 Penilaian Variabel <i>Price</i>	107
Tabel 4. 11 Penilaian Variabel <i>Place</i>	110
Tabel 4. 12 Penilaian Variabel Promosi	111
Tabel 4. 13 Penilaian Variabel <i>People</i>	113
Tabel 4. 14 Penilaian Variabel Proses	114
Tabel 4. 15 Penilaian Variabel <i>Physical Evidence</i>	116
Tabel 4. 16 Penilaian Variabel <i>Customer Service</i>	117
Tabel 4. 17 Penilaian Variabel Loyalitas Pasien	118
Tabel 4. 18 Hasil Uji Normalitas	121
Tabel 4. 19 Hasil Uji Multikolinearitas	122
Tabel 4. 20 Hasil Uji Heterokedastisitas	123
Tabel 4. 21 Hasil Uji Linearitas	124
Tabel 4. 22 Hasil Regresi Linear Berganda	125
Tabel 4. 23 Hasil Uji Analisis Anova	131
Tabel 4. 24 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	132

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Data Bor yang Menurun.....	7
Gambar 1. 2 Kunjungan Pasien Rawat Inap yang Menurun di Tahun 2020.....	8
Gambar 1. 3 Data Kunjungan Pasien Rawat Jalan yang Menurun di Tahun 2020.....	9
Gambar 2.1 Model Perilaku Konsumen.....	39
Gambar 2.2 Kerangka Teori.....	59
Gambar 2. 3 Kerangka Konsep	60

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian

Lampiran 2. Hasil Olah Data dengan SPSS

Lampiran 3. Surat Etichal Clearance

Lampiran 4. Surat Izin Penelitian

Lampiran 5. Surat Keterangan Selesai Penelitian

