

**PENGARUH BAURAN PEMASARAN (MARKETING MIX)
TERHADAP MINAT KUNJUNGAN ULANG PASIEN JKN DI
POLIKLINIK RSUD WATES**

TESIS

Diajukan Guna Memenuhi Sebagai Persyaratan
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Strata 2
Program Studi Manajemen Rumah Sakit



Oleh:

TEUKU REZKI AMRIZA

20131030037

PROGRAM PASCASARJANA

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

2017

LEMBAR PERSETUJUAN

PENGARUH BAURAN PEMASARAN (MARKETING MIX)
TERHADAP MINAT KUNJUNGAN ULANG PASIEN JKN DI
POLIKLINIK RSUD WATES



TESIS

Oleh:
TEUKU REZKI AMRIZA
20131030037

Telah Disetujui Oleh:

Pembimbing,

Tanggal 28 September 2017

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Susanto', written over a horizontal line.

Dr. Susanto, MS


TESIS

**PENGARUH BAURAN PEMASARAN (*MARKETING MIX*)
TERHADAP MINAT KUNJUNGAN ULANG PASIEN JKN
DI POLIKLINIK WATES**


Diajukan Oleh
Teuku Rezki Amriza
20131030037

Tesis ini telah dipertahankan dan disahkan di depan
Dewan Penguji Program Studi Manajemen Rumah Sakit
Program Pascasarjana
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
tanggal 26 September 2017

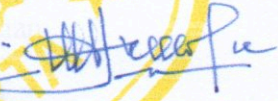
Yang terdiri dari



Dr. Firman Pribadi, M.Si.
Ketua Tim Penguji

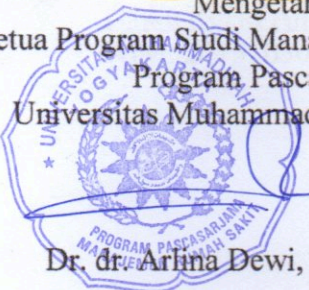



Dr. Susanto, M.S.
Anggota Tim Penguji



Dr. Dr. Nur Hidayah, M.M.
Anggota Tim Penguji

Mengetahui,
Ketua Program Studi Manajemen Rumah Sakit
Program Pascasarjana
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Dr. dr. Arlina Dewi, M.Kes., AAK.

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

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 September 2017

Yang membuat pernyataan,



Teuku Rezki Amriza
NIM: 20131030037

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan segala rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis yang berjudul “PENGARUH BAURAN PEMASARAN (MARKETING MIX) TERHADAP MINAT KUNJUNGAN ULANG PASIEN JKN DI POLIKLINIK RSUD WATES”.

Penulisan tesis ini adalah dalam rangka memenuhi sebagian syarat memperoleh gelar Sarjana Strata 2 pada Program Studi Magister Manajemen Rumah Sakit di Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Penelitian ini dilaksanakan mengingat pentingnya pengaruh bauran pemasaran dalam menarik minat kunjungan pasien ke rumah sakit.

Mengingat keterbatasan pengetahuan dan pengalaman penulis, sehingga dalam pembuatan tesis ini tidak sedikit bantuan, petunjuk, saran-saran maupun arahan dari berbagai pihak, oleh karena itu dengan kerendahan hati dan rasa hormat penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Dr. Ir. Gunawan Budiyanto, M.P. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Sri Atmaja Putra Rosyidi, ST., M.Sc.Eng, Ph.D, PE selaku Direktur Program Studi Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Dr. dr. Arlina Dewi, M.Kes., AAK selaku Ketua Program Studi Manajemen Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

4. Dr. Susanto, MS selaku dosen pembimbing dalam penyusunan tesis ini.
5. Seluruh dosen Program Studi Manajemen Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Yogyakarta atas seluruh ilmu yang dicurahkan kepada kami.
6. dr. Lies Indriyati, Sp.A selaku Direktur RSUD Wates beserta seluruh karyawan RSUD Wates yang telah memberikan dukungan dan bantuan yang sangat luas dalam penelitian ini.
7. Kedua orang tua, kakak dan adikku terkasih atas dukungan doa dan perhatiannya.
8. Teman teman seperjuangan MMR angkatan IX.

Penulis menyadari bahwa tesis ini masih banyak kekurangan baik isi maupun susunannya. Semoga tesis ini dapat bermanfaat tidak hanya bagi penulis, namun juga bagi para pembaca.

Yogyakarta, 26 September 2017

Penulis

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Allah akan meninggikan orang-orang yang beriman di antaramu dan orang-orang yang diberi ilmu pengetahuan beberapa derajat.”

(QS. Mujaddilah:11)

“Learn from yesterday, live for today and hope for tomorrow.”

(Albert Einstein)

Kupersembahkan kepada:

Ayah dan Ibu tercinta

Almamaterku

DAFTAR ISI

HALAMAN COVER.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	iv
KATA PENGANTAR	v
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
<i>ABSTRACT</i>	Error! Bookmark not defined.
BAB I	Error! Bookmark not defined.
PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
A. Latar Belakang Masalah...	Error! Bookmark not defined.
B. Rumusan Masalah	Error! Bookmark not defined.
C. Tujuan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
D. Manfaat Penelitian	Error! Bookmark not defined.
BAB II.....	Error! Bookmark not defined.
TINJAUAN PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
A. Pemasaran di Rumah Sakit	Error! Bookmark not defined.
1. Definisi Pemasaran.....	Error! Bookmark not defined.
2. Sistem pemasaran Rumah sakit dipengaruhi 2 faktor	Error! Bookmark not defined.
3. Strategi Pemasaran	Error! Bookmark not defined.

- B. Bauran Pemasaran**Error! Bookmark not defined.**
- C. Minat Kunjungan Ulang Pasien **Error! Bookmark not defined.**
 - a. Definisi **Error! Bookmark not defined.**
 - b. Keputusan Membeli Pelayanan Kesehatan dan Kunjungan Ulang..... **Error! Bookmark not defined.**
- D. Sistem Kesehatan *Universal Coverage*.**Error! Bookmark not defined.**
- E. Pelayanan Instalasi Rawat Jalan..... **Error! Bookmark not defined.**
- F. Landasan Teori Bauran Pemasaran yang Berpengaruh Terhadap Minat Kunjungan Pasien **Error! Bookmark not defined.**
- G. Penelitian Terdahulu**Error! Bookmark not defined.**
- H. Hipotesis.....**Error! Bookmark not defined.**
- I. Kerangka Konsep.....**Error! Bookmark not defined.**
- BAB III **Error! Bookmark not defined.**
- METODE PENELITIAN..... **Error! Bookmark not defined.**
 - A. Desain Penelitian.....**Error! Bookmark not defined.**
 - B. Subyek Penelitian.....**Error! Bookmark not defined.**
 - C. Populasi dan Sampel Penelitian **Error! Bookmark not defined.**
 - 1. Populasi **Error! Bookmark not defined.**
 - 2. Sampel **Error! Bookmark not defined.**
 - D. Metode Pengumpulan Data **Error! Bookmark not defined.**
 - a. Sumber data primer **Error! Bookmark not defined.**

b. Sumber Data Sekunder	Error! Bookmark not defined.
E. Cara Pengambilan Sampel	Error! Bookmark not defined.
1. Kriteria inklusi	Error! Bookmark not defined.
2. Kriteria Eksklusi	Error! Bookmark not defined.
F. Jalan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
G. Definisi Operasional.....	Error! Bookmark not defined.
H. Instrumen Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
J. Analisis Data	Error! Bookmark not defined.
J. Etika Penelitian	Error! Bookmark not defined.
BAB IV	Error! Bookmark not defined.
ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	Error! Bookmark not defined.
defined.	
A. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	Error! Bookmark not defined.
defined.	
B. Analisis Deskriptif	Error! Bookmark not defined.
C. Analisis Kuantitatif	Error! Bookmark not defined.
D. Pembahasan Hasil Penelitian	Error! Bookmark not defined.
defined.	
BAB V.....	Error! Bookmark not defined.
SIMPULAN DAN SARAN	Error! Bookmark not defined.
A. Simpulan.....	Error! Bookmark not defined.
B. Saran	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN 1	Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN 2	Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN 3.....	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR TABEL

TABEL 2.1. KARAKTERISTIK JASA DAN IMPLIKASI MANAJEMEN	ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.
TABEL 4.1 HASIL UJI VALIDITAS	ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.
TABEL 4.2 HASIL PENGUJIAN RELIABILITAS	ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.
TABEL 4.3 KARAKTERISTIK BERDASAR PENDIDIKAN	ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.
TABEL 4.4 KARAKTERISTIK RESPONDEN BERDASAR PEKERJAAN	ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.
TABEL 4.5 KARAKTERISTIK BERDASARKAN PENDAPATAN	ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.
TABEL 4.6 STATUS KEPEMILIKAN BPJS	ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.
TABEL 4.7 PENILAIAN VARIABEL PRODUK	ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.
TABEL 4.8 PENILAIAN VARIABEL TARIF	ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.
TABEL 4.9 PENILAIAN VARIABEL TEMPAT	ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.
TABEL 4.10 PENILAIAN VARIABEL PROMOSI	ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.
TABEL 4.11 PENILAIAN VARIABEL SUMBER DAYA MANUSIA	ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.
TABEL 4.12 PENILAIAN VARIABEL PROSES	ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.

TABEL 4.13 PENILAIAN VARIABEL BUKTI FISIK **ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.**

TABEL 4.14 PENILAIAN VARIABEL PELAYANAN **ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.**

TABEL 4.15 PENILAIAN VARIABEL MINAT KUNJUNGAN
ULANG**ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.**

TABEL 4.16 UJI NORMALITAS ONE SAMPLE KOLMOGROV-
SMIRNOV**ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.**

TABEL 4.17 RANGKUMAN HASIL UJI LINIERITAS **ERROR!**
BOOKMARK NOT DEFINED.

TABEL 4.18 TABEL HASIL UJI MULTIKOLINIEARITAS **ERROR!**
BOOKMARK NOT DEFINED.

TABEL 4.19 ESTIMASI REGRESI LINEAR BERGANDA.....**ERROR!**
BOOKMARK NOT DEFINED.

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 2.1 TAHAP-TAHAP DALAM PEMASARAN STRATEGIK**ERROR!**

BOOKMARK NOT DEFINED.

GAMBAR 2.3. KERANGKA KONSEP PENELITIAN**ERROR! BOOKMARK**

NOT DEFINED.

GAMBAR 4.1. UJI HETEROSKEDASTISITAS**ERROR! BOOKMARK NOT**

DEFINED.