

**PENGARUH BAURAN PEMASARAN TERHADAP KEPUTUSAN
PASIEN MENGGUNAKAN JASA RAWAT INAP
RUMAH SAKIT KHUSUS BEDAH SINDUADI**

TESIS

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



Oleh

HANUNG WIJAYA

20111030168



**PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
YOGYAKARTA
2015**

TESIS

**PENGARUH BAURAN PEMASARAN TERHADAP KEPUTUSAN PASIEN
MENGUNAKAN JASA RAWAT INAP
RUMAH SAKIT KHUSUS BEDAH SINDUADI**

Diajukan Oleh
Hanung Wijaya
20111030168

Telah Disetujui Oleh:

Pembimbing



Dr. Susanto, M.S.

Tanggal



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, 23 Februari 2015

Yang Membuat Pernyataan

HANUNG WIJAYA
20111030168

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Kuasa, atas rahmat dan karuniaNya kepada penulis, sehingga dapat menyelesaikan penelitian dan penulisan tesis ini dengan judul “Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Keputusan Pasien Menggunakan Jasa Rawat Inap Rumah Sakit Khusus Bedah (RSKB) Sinduadi” tepat pada waktunya.

Tesis ini merupakan salah satu prasyarat yang harus dipenuhi oleh mahasiswa dalam memperoleh gelar Sarjana Strata 2 pada Program Studi Magister Manajemen Rumah Sakit Program Pasca Sarjana Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Disisi lain, penelitian ini dilaksanakan mengingat pentingnya aspek keputusan pasien dalam menggunakan pelayanan RS yang akhirnya diharapkan bermanfaat bagi RSKB Sinduadi pada khususnya dan pelayanan kesehatan pada umumnya.

Penulis menyadari bahwa tesis ini masih jauh dari sempurna dan masih banyak kekurangan. Tanpa bantuan dari berbagai pihak, tidak mungkin bagi penulis untuk menyelesaikan studi dan penyusunan tesis ini. Terima kasih serta penghargaan yang setinggi-tingginya penulis ucapkan kepada semua pihak yang telah membantu, yaitu yang terhormat:

1. Dr. Erwin Santoso, Sp.A., M.Kes. selaku Kaprodi MMR UMY
2. Dr. Susanto, M.S. selaku pembimbing tesis yang telah memberikan arahan dalam penyusunan tesis ini.

3. Seluruh dosen Prodi MMR UMY atas seluruh ilmu yang dicurahkan kepada kami.
4. Direktur dan segenap karyawan RSKB Sinduadi yang telah memberikan dukungan kesempatan yang sangat luas dalam penelitian ini.
5. Teman-teman di Program Studi Manajemen Rumah Sakit Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Yogyakarta atas semangat dan kebersamaannya selama ini.
6. Semua pihak yang telah membantu dalam penulisan tesis ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.

Semoga Allah SWT senantiasa memberikan berkat dan anugrah-Nya berlimpah bagi beliau-beliau yang tersebut di atas dan besar harapan penulis semoga tesis ini bermanfaat bagi kita semua.

Yogyakarta, 23 Februari 2015

Penulis

MOTTO

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

(Q.s. al-Mujadalah : 11)

Barang siapa bersungguh-sungguh, sesungguhnya kesungguhannya itu adalah untuk dirinya sendiri.

(QS Al-Ankabut: 6)

Tesis ini penulis persembahkan untuk:

Kedua Orangtuaku

Istri dan

Anakku

DAFTAR ISI

DAFTAR JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
INTISARI	xiii
ABSTRACT	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
A. Telaah Pustaka	9
1. Definisi Pemasaran	9
2. Pemasaran Jasa	10
3. Pemasaran Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit	11
4. Pelayanan Rawat Inap.....	13
5. Bauran Pemasaran	13
6. Pemasaran Jasa Rumah Sakit.....	26
7. Pengertian perilaku konsumen.....	30
8. Faktor yang mempengaruhi perilaku pembelian	31
9. Tahapan perilaku konsumen jasa.....	34
10. Pembelian dan konsumsi jasa.....	36
B. Penelitian Terdahulu	39
C. Landasan Teori	41
D. Kerangka Konsep.....	43

E.	Hipotesa	43
BAB III	METODE PENELITIAN	45
A.	Jenis Penelitian	45
B.	Subyek Penelitian dan Obyek Penelitian.....	45
C.	Populasi, Sampel, dan Sampling	45
1.	Populasi Penelitian.....	45
2.	Sampel Penelitian	46
D.	Variabel Penelitian.....	47
E.	Definisi Operasioanal	47
1.	<i>Product</i> (X_1).....	47
2.	<i>Price</i> (X_2).....	47
3.	<i>Promotion</i> (X_3)	48
4.	<i>Place</i> (X_4)	48
5.	<i>People</i> (X_5)	48
6.	<i>Process</i> (X_6).....	48
7.	<i>Physical evidence</i> (X_7).....	49
8.	Keputusan pasien menggunakan jasa rawat inap (Y)	49
F.	Instrumen Penelitian	49
G.	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	50
1.	Validitas	50
2.	Reliabilitas	51
H.	Analisis Data.....	52
1.	Analisis Regresi Ganda.....	52
2.	Pengujian Hipotesis	53
I.	Etika Penelitian.....	54
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	55
A.	Hasil Penelitian.....	55
1.	Gambaran Subyek dan Obyek Penelitian	55
2.	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen	59
3.	Hasil Penelitian.....	63
a.	Statistik Deskriptif	63
b.	Uji Asumsi Klasik.....	65
c.	Pengujian Hipotesis	69

B.	Pembahasan	77
1.	Pengaruh <i>Product</i> terhadap Keputusan Pasien Menggunakan Jasa Rawat Inap RSKB Sinduadi.....	78
2.	Pengaruh <i>Price</i> terhadap Keputusan Pasien Menggunakan Jasa Rawat Inap RSKB Sinduadi.....	80
3.	Pengaruh <i>Place</i> terhadap Keputusan Pasien Menggunakan Jasa Rawat Inap RSKB Sinduadi.....	82
4.	Pengaruh <i>Promotion</i> terhadap Keputusan Pasien Menggunakan Jasa Rawat Inap RSKB Sinduadi.....	83
5.	Pengaruh <i>People</i> terhadap Keputusan Pasien Menggunakan Jasa Rawat Inap RSKB Klinik Sinduadi.	86
6.	Pengaruh <i>Process</i> terhadap Keputusan Pasien Menggunakan Jasa Rawat Inap RSKB Sinduadi.....	87
7.	Pengaruh <i>Physical Evidence</i> terhadap Keputusan Pasien Menggunakan Jasa Rawat Inap RSKB Sinduadi.	90
8.	Bauran Pemasaran yang Memiliki Pengaruh Dominan.....	92
BAB V	SIMPULAN, KETERBATASAN PENELITIAN DAN SARAN	94
A.	Simpulan	94
B.	Keterbatasan Penelitian	96
C.	Saran	98
DAFTAR PUSTAKA		99

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Indikator Pelayanan Rawat Inap RSKB Sinduadi tahun 2011 dan 2012	4
Tabel 1.2	Indikator Pelayanan Rawat Inap RSKB Sinduadi tahun 2011 dan 2012	4
Tabel 4.1	Jenis Kelamin Responden	55
Tabel 4.2	Umur Responden	56
Tabel 4.3	Pendidikan Terakhir	57
Tabel 4.4	Jenis Pekerjaan	57
Tabel 4.5	Pendapatan per bulan.....	58
Tabel 4.6	Hasil Uji Validitas Instrumen.....	60
Tabel 4.7	Hasil Uji Reliabilitas Instrumen	62
Tabel 4.8	Hasil Analisis Deskriptif Statistik.....	63
Tabel 4.9	Hasil Uji Normalitas (Uji <i>Kolmogorov-Smirnov</i>)	66
Tabel 4.10	Hasil Uji Multikolinearitas	67
Tabel 4.11	Hasil Uji Heteroskedastisitas (Uji <i>Glejser</i>)	68
Tabel 4.12	Hasil Pengujian Secara Parsial (t)	69
Tabel 4.13	Hasil Uji F	75
Tabel 4.14	Hasil Uji Determinasi	76
Tabel 4.15	Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	77

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Model Perilaku Konsumen Jasa	35
Gambar 2. Pola Kerangka Berfikir	43

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Informed Consent	102
Lampiran 2. Kuesioner Penelitian	103
Lampiran 3. Hasil validitas dan reliabilitas	110
Lampiran 4. Hasil Validitas dan Reliabilitas (Sampel Besar)	112
Lampiran 5. Karakteristik Responden	113
Lampiran 6. Uji Asumsi	114
Lampiran 7. Hasil Regresi	117