

**ANALISIS BAURAN PEMASARAN JASA DALAM PEMANFAATAN
RAWAT JALAN BERDASARKAN PERSEPSI PASIEN
DI RUMAH SAKIT PKU MUHAMMADIYAH PUSAT
YOGYAKARTA**

TESIS



Oleh :

Wahyu Kusri
2009 102 1077



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN RUMAHSAKIT
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2012**

**ANALISIS BAURAN PEMASARAN JASA DALAM PEMANFAATAN
RAWAT JALAN BERDASARKAN PERSEPSI PASIEN
DI RUMAH SAKIT PKU MUHAMMADIYAH PUSAT
YOGYAKARTA**

TESIS

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



Oleh :

Wahyu Kusri

2009 102 1077

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN RUMAHSAKIT
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2012**

TESIS

**ANALISIS BAURAN PEMASARAN JASA
DALAM PEMANFAATAN RAWAT JALAN BERDASARKAN PERSEPSI PASIEN
DI RUMAH SAKIT PKU MUHAMMADIYAH PUSAT YOGYAKARTA**

Diajukan Oleh:
Wahyu Kusri
20091021077

Telah Disetujui Oleh:

Pembimbing I



Dr. Susanto, M.S.



Tanggal

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa tesis ini bukan merupakan hasil plagiat karya orang lain, melainkan 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, Januari 2012

Yang Membuat Pernyataan :



WAHYU KUSRINI

2009 102 1077

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufik, serta hidayah-Nya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan penyusunan Tesis yang berjudul “Analisis Bauran Pemasaran Jasa Dalam Pemanfaatan Rawat Jalan Berdasarkan Persepsi Pasien di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Pusat Yogyakarta”. Penyusunan tesis ini dimaksudkan untuk memenuhi sebagian persyaratan mencapai derajat sarjana S-2 pada Program Studi Magister Manajemen Konsentrasi Manajemen Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Pada penyusunan Tesis ini, penulis banyak mendapatkan bantuan dan dorongan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Prof. Dr. Heru Kurnianto Tjahjono, selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah membantu selama proses pendidikan dan penyusunan tesis ini.
2. dr. Erwin Santosa, Sp.A, M.Kes., selaku Pengelola Program Studi Magister Manajemen Konsentrasi Manajemen Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah membimbing selama proses pendidikan dan memberi pengarahan dalam penyusunan tesis ini.
3. Dr. Susanto, M.S., selaku Pembimbing Tesis yang telah memberikan kesempatan dan waktunya untuk membimbing penulis sejak awal hingga terselesainya penulisan tesis ini
4. dr. Achmad Hidayat, Sp. OG, M.Kes selaku Direktur RS PKU Muhammadiyah Pusat Yogyakarta.
5. Triyani Marwati, SE, Akt, M.Kes selaku pembimbing residensi RS PKU Muhammadiyah Pusat Yogyakarta yang telah memberikan pengarahan dan masukan bagi penulisan tesis ini.
6. Seluruh dosen dan staf Program Studi Magister Manajemen Konsentrasi Manajemen Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah

memberikan ilmu yang berharga bagi penulis dan membantu dalam menyelesaikan tesis ini.

Penulis berharap semoga Tesis ini bermanfaat dalam upaya pengembangan RS PKU Muhammadiyah Pusat Yogyakarta pada khususnya dan pengembangan Rumah Sakit secara umum.

Yogyakarta, Januari 2012

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
INTISARI	xiv
ABSTRACT	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	6
E. Keaslian Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
A. Telaah Pustaka	9
1. Kerangka Teori	9
a. Definisi.....	9
b. Faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi.....	10
2. Pemasaran Jasa Rumah Sakit.....	12
a. Definisi Pemasaran.....	12
b. Faktor-faktor yang mempengaruhi pemasaran.....	16
3. Bauran Pemasaran / Marketing Mix	20
a. <i>Product/ service</i>	21
b. <i>Price</i>	22
c. <i>Place/ tempat</i>	24
d. <i>Promotion/promosi</i>	25
e. <i>People</i> (Sumber Daya Manusia/SDM).....	28
f. <i>Process/proses</i>	29
g. <i>Physical evidance/ bukti fisik</i>	30
4. Pelayanan Instalasi Rawat Jalan.....	33
B. Kerangka Konsep	36
C. Kerangka Teori	37

	D. Landasan Teori	38
BAB III	METODE PENELITIAN	40
	A. Desain Penelitian	40
	B. Subyek Penelitian	40
	C. Populasi dan Sampel Penelitian	40
	D. Cara Pengambilan Sampel	42
	E. Variabel Penelitian	42
	F. Definisi Operasional Variabel.....	43
	G. Instrumen Penelitian dan Uji Instrumen Penelitian	46
	1. Instrumen Penelitian	46
	2. Uji Instrumen Penelitian	47
	H. Teknik Analisis Data	49
	1. Analisis Univariat.....	49
	2. Analisis Kuantitatif	50
	I. Langkah-Langkah Penelitian	52
	J. Etika Penelitian	54
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	55
	A. Gambaran Wilayah Penelitian	55
	B. Uji Keabsahan dan Keandalan Instrumen.....	57
	C. Deskripsi Karakteristik Pasien.....	59
	D. Deskripsi Persepsi Pasien tentang Bauran Pemasaran.....	61
	1. Bauran pemasaran tentang <i>product</i>	62
	2. Persepsi pasien tentang bauran pemasaran <i>price</i>	66
	3. Persepsi pasien tentang bauran pemasaran <i>place</i>	69
	4. Persepsi pasien tentang bauran pemasaran <i>promotion</i>	72
	5. Persepsi pasien tentang bauran pemasaran <i>people</i>	77
	6. Persepsi pasien tentang bauran pemasaran <i>process</i>	80
	7. Persepsi pasien tentang bauran pemasaran <i>physical</i> <i>evidence</i>	83
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	86
	A. Kesimpulan	86
	B. Saran	87
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN		

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. Pemasaran di rumah sakit	28
Gambar 2. Alur Pelayanan Instalasi Rawat Jalan	35
Gambar 3. Kerangka Konsep.....	36
Gambar 4. Kerangka Teori	37

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Instrumen Penelitian	92
Lampiran 2. Uji Validitas Instrumen Penelitian	102
Lampiran 3. Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian	109
Lampiran 4. Distribusi karakteristik responden.....	116
Lampiran 5. Analisis Data	117