



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

**PENGARUH CITRA MEREK, KUALITAS PELAYANAN,
LOKASI DAN PROMOSI TERHADAP KEPUTUSAN
MEMILIH FASILITAS KESEHATAN BAGI PESERTA BPJS
KESEHATAN PADA KLINIK MUTIARA 1**



TESIS

Oleh
AHMAD NURKAMALI AZ
55114320045
UNIVERSITAS
MERCU BUANA

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MERCU BUANA
2016**



UNIVERSITAS
MERCU BUANA



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

**PENGARUH CITRA MEREK, KUALITAS PELAYANAN,
LOKASI DAN PROMOSI TERHADAP KEPUTUSAN
MEMILIH FASILITAS KESEHATAN BAGI PESERTA BPJS
KESEHATAN PADA KLINIK MUTIARA 1**

TESIS

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan Studi
di Program Studi Magister Manajemen Program Pascasarjana
Universitas Mercu Buana**

UNIVERSITAS
MERCU BUANA
Oleh
AHMAD NURKAMALI AZ
55114320045

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MERCU BUANA
2016**



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

ABSTRACT

The purpose of this research is to analyze the influence of brand image, service quality, place and promotion on choice decision. Dimension of every variable were taken from various of sources. Sample was collected from patient's BPJS Kesehatan in Klinik Mutiara 1. Number of sample who success recruited in this study was 400 respondents. The data was collected by the questionnaire filling. After that it was analyzed by the test validity and reliability data and then checked by the classical assumptions and the core analysis by using Sample Linear Regression and Multiple Regression. The result of research indicated that variable brand image, service quality, place and promotion simultaneously have the impact towards choice decision variable. From the test analysis of correlation dimension obtained result that all dimension at the variable brand image, service quality, place and promotion has the strong correlation towards dimension on the Choice decision variable.

Key Word : Brand Image, Service Quality, Place, Promotion, Choice Decision



UNIVERSITAS
MERCU BUANA



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh citra merek, kualitas pelayanan, lokasi dan promosi terhadap keputusan memilih. Dimensi tiap-tiap variabel diambil dari berbagai sumber. Sample dikumpulkan dari peserta BPJS Kesehatan yang memilih Klinik Mutiara 1 sebagai fasilitas kesehatan tingkat primer (FKTP). Total sampel yang dikumpulkan sebanyak 400 responden. Pengumpulan data melalui pengisian kuesioner. Data yang terkumpul dianalisis menggunakan pengujian validitas dan reliabilitas data, selanjutnya dilakukan pengujian dengan asumsi klasik dan Analisa inti menggunakan sergresi linier sederhana dan berganda. Hasil penelitian menunjukkan citra merek, kualitas pelayanan, lokasi dan promosi secara bersama-sama berpengaruh terhadap keputusan memilih. Dari hasil uji korelasi dimensi didapatkan hasil bahwa dimensi variabel citra merek, kualitas pelayanan, lokasi dan promosi memiliki korelasi yang kuat terhadap semua dimensi keputusan memilih.

Kata Kunci: Citra Merek, Kualitas Layanan, Lokasi, Promosi, Keputusan Memilih



UNIVERSITAS
MERCU BUANA



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Pengaruh Citra Merek, Kualitas Pelayanan, Lokasi, Promosi terhadap Keputusan Memilih fasilitas kesehatan bagi peserta BPJS Kesehatan pada Klinik Mutiara 1

Bentuk Tesis : Riset Bisnis

Nama : Ahmad Nurkamali AZ

NIM : 55114320045

Program : Pascasarjana Program Magister Manajemen

Tanggal : 5 Desember 2016

Pembimbing Utama


(Dr. Ir. Achmad Fachrodji, MM)

MERCU BUANA

Mengetahui

Direktur Program Pascasarjana



(Prof. Dr. Didik. J. Rachbini)

Mengetahui

Ketua Program Study Magister Manajemen



(Dr. Aty Herawati, M.Si)



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa pernyataan dalam Tesis ini :

Judul : Pengaruh Citra Merek, Kualitas Pelayanan, Lokasi, Promosi terhadap Keputusan Memilih fasilitas kesehatan bagi peserta BPJS Kesehatan pada Klinik Mutiara I

Bentuk Tesis : Riset Bisnis

Nama : Ahmad Nurkamali AZ

NIM : 55114320045

Program : Pascasarjana Program Magister Manajemen

Tanggal : 5 Desember 2016

Merupakan hasil studi pustaka, penelitian lapangan dan karya akhir sendiri, dengan bimbingan Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Program Studi Magister Manajemen Universitas Mercu Buana.

Tesis ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data, dan hasil pengolahannya yang digunakan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, 5 Desember 2016



Ahmad Nurkamali AZ



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah Subhanahu Wataala, karena atas Taufiq dan Karunia Nya penulis dapat menyelesaikan Proposal Tesis dengan judul **“Pengaruh Citra Merek, Kualitas Pelayanan, Lokasi dan Promosi Terhadap Keputusan Memilih Fasilitas Kesehatan Bagi Peserta BPJS Kesehatan Pada Klinik Mutiara 1”**. Proposal Tesis ini penulis susun dalam rangka memenuhi persyaratan menyelesaikan Pendidikan Program Pascasarjana Magister Manajemen pada Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana Jakarta.

Dalam penyusunan hingga terwujudnya Proposal Tesis ini tidak terlepas dari bimbingan dan bantuan berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar besarnya, terutama kepada yang terhormat :

1. Bapak Dr. Ir. Achmad Fachroddji, MM selaku pembimbing yang penuh kesabaran dan selalu memberikan arahan selama penulisan Tesis ini.
2. Bapak Prof. Dr. Ir. Ngadino Surip, MSi selaku dosen Marketing Riset yang banyak memberikan ilmu, arahan dan masukan dalam penulisan Tesis ini.
3. Seluruh Dosen Pascasarjana Magister Manajemen pada Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana yang telah membekali penulis hingga Tesis ini terwujud.
4. Seluruh Staf Perpustakaan Universitas Mercu Buana kampus Kranggan dan kampus Meruya yang telah banyak membantu penulis dalam mendapatkan literatur-literatur yang menunjang peneliti dalam penulisan Tesis ini.
5. Seluruh Staf Tata Usaha Universitas Mercu Buana Kampus Kranggan yang telah membantu memberikan informasi dan administrasi dalam penulisan Tesis ini.
6. Direktur dan staf Klinik Mutiara 1 yang telah membantu penulis dalam melakukan penelitian pada perusahaannya sehingga Tesis ini terwujud.



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

7. Papi dan Mami tercinta, Istriku Nila Rosita tercinta dan buah hatiku Mutiara Putri Camelia tersayang serta seluruh keluarga yang telah banyak memberikan doa, semangat, inspirasi dan pengorbanan hingga penulis dapat menyelesaikan Tesis ini.
8. Teman – teman di Program Pascasarjana Magister Manajemen Universitas Mercu Buana terutama Yolando, Rosi, Irfan, Aji, Ratna, Beni, dan Hendro, yang saling memberikan semangat dalam penulisan Tesis ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penyusunan Proposal Tesis ini masih jauh dari sempurna, untuk itu pada kesempatan ini penulis mohon kritik dan saran yang bersifat membangun demi perbaikan penyusunan Tesis ini. Semoga Tesis ini dapat menjadi acuan yang baik dalam penyusunan Tesis selanjutnya.



Jakarta, 5 Desember 2016

Penulis

UNIVERSITAS
MERCU BUANA **Ahmad Nurkamali AZ**



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRACT	i
ABSTRAK	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah, Perumusan dan Batasan Masalah.....	14
1.2.1 Identifikasi Masalah.....	16
1.2.2 Perumusan Masalah.....	17
1.2.3 Batasan Masalah.....	18
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian.....	19
1.3.1 Maksud Penelitian.....	19
1.3.2 Tujuan Penelitian.....	19
1.4 Manfaat Penelitian.....	20
1.4.1 Manfaat untuk peneliti.....	20
1.4.2 Manfaat untuk perusahaan.....	21
BAB II. DESKRIPSI PERUSAHAAN	22
2.1 Sejarah Perusahaan.....	22
2.2 Lingkup dan Bidang Usaha.....	25
2.3 Sumber Daya.....	34
2.4 Tantangan Bisnis.....	35



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

2.5	Proses Fungsi Bisnis.....	36
BAB III. KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN		
	HIPOTESIS.....	38
3.1	Kajian Pustaka.....	38
3.1.1	Citra Merek.....	38
3.1.1.1	Pengertian Citra Merek.....	38
3.1.1.2	Faktor – factor Pendukung Citra Merek.....	40
3.1.1.3	Indikator Pembentuk Citra Merek.....	43
3.1.1.4	Dimensi Citra Merek.....	44
3.1.2	Kualitas Pelayanan.....	45
3.1.2.1	Pengertian Kualitas Pelayanan.....	45
3.1.2.2	Model <i>SERVQUAL</i>	47
3.1.2.3	Dimensi Kualitas Pelayanan.....	50
3.1.3	Lokasi Pelayanan (<i>place</i>).....	53
3.1.3.1	Pengertian Lokasi.....	53
3.1.3.2	Pengaruh Lokasi.....	54
3.1.3.3	Dimensi Lokasi.....	55
3.1.4	Promosi (<i>promotion</i>).....	56
3.1.4.1	Pengertian Promosi.....	56
3.1.4.2	Tujuan Promosi.....	57
3.1.4.3	Bauran Komunikasi Pemasaran.....	57
3.1.4.3.1	<i>Advertising</i> (periklanan).....	57
3.1.4.3.2	<i>Sales Promotion</i> (promosi penjualan).....	58
3.1.4.3.3	<i>Public Relations</i>	59
3.1.4.3.4	<i>Personal Selling</i>	60
3.1.4.3.5	<i>Direct Marketing & Online Marketing</i>	61
3.1.4.4	Dimensi Promosi / Komunikasi.....	62
3.1.5	Keputusan Pembelian.....	62



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

3.1.5.1	Faktor – factor yang mempengaruhi keputusan pembelian.....	63
3.1.5.2	Model dan Tahapan Keputusan Pembelian.....	65
3.1.5.3	Dimensi Keputusan Pembelian.....	69
3.1.6	Pengaruh Citra Merek (X1) terhadap Keputusan Memilih (Y).....	70
3.1.7	Pengaruh Kualitas Pelayanan (X2) terhadap Keputusan Memilih (Y).....	82
3.1.8	Pengaruh Lokasi (X3) terhadap Keputusan Memilih (Y).....	93
3.1.9	Pengaruh Promosi (X4) terhadap Keputusan Memilih (Y).....	101
3.2	Penelitian Terdahulu.....	104
3.3	Kerangka Pemikiran.....	111
3.4	Hipotesis.....	112
BAB IV. METODE PENELITIAN		113
4.1	Jenis/Desain Penelitian.....	113
4.2	Variabel Penelitian.....	114
4.2.1	Definisi Konsep.....	115
4.2.2	Definisi Operasional.....	115
4.3	Populasi dan Sampel Penelitian.....	118
4.3.1	Populasi.....	118
4.3.2	Sampel Penelitian.....	119
4.4	Jenis dan Sumber Data.....	120
4.5	Teknik Pengumpulan Data.....	121
4.6	Teknik Analisa Data.....	122
4.6.1	Pengujian Instrumen.....	123
4.6.1.1	Uji Validitas.....	123
4.6.1.2	Uji Reliabilitas.....	124
4.6.2	Uji Asumsi Klasik.....	125
4.6.2.1	Uji Normalitas.....	125



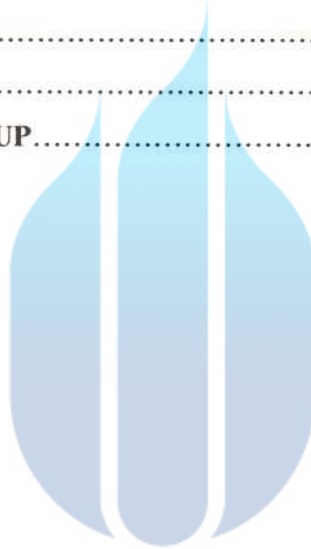
UNIVERSITAS
MERCU BUANA

4.6.2.2	Uji Multikolinearitas.....	126
4.6.2.3	Uji Steroskedastisitas.....	127
4.6.3	Koefisien Determinasi.....	128
4.6.4	Koefisien Regresi.....	128
4.6.5	Pengujian Hipotesis.....	130
4.6.5.1	Uji F	130
4.6.5.2	Uji t	131
4.6.5	Analisis Korelasi.....	132
4.7	Jadwal Pelaksanaan Penyusunan Tesis.....	135
BAB V. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		137
5.1	Hasil Penelitian.....	137
5.1.1	Karakteristik Responden Penelitian.....	137
5.1.2	Statistik Deskriptif Variabel Penelitian.....	138
5.1.3	Uji Instrumen Penelitian.....	149
5.1.3.1	Uji Validitas.....	149
5.1.3.2	Uji Reliabilitas Instrumen.....	153
5.1.4	Uji Asumsi Klasik.....	154
5.1.4.1	Uji Normalitas.....	155
5.1.4.2	Uji Multikolinearitas Data.....	158
5.1.4.3	Uji Heteroskedastisitas Data.....	159
5.1.5	Analisis Regresi.....	161
5.1.5.1	Koefisien Determinasi (Nilai R Square).....	161
5.1.5.2	Koefisien Regresi.....	163
5.1.6	Uji Hipotesis.....	167
5.1.6.1	Uji F	167
5.1.6.2	Uji t	168
5.1.7	Analisis Korelasi.....	171
5.1.7.1	Korelasi Antar Dimensi.....	171
5.1.7.2	Korelasi Antar Variabel.....	174
5.2	Pembahasan.....	175



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

5.2.1 Pengaruh Citra Merek Terhadap Keputusan Memilih....	176
5.2.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Memilih.....	177
5.2.3 Pengaruh Lokasi Terhadap Keputusan Memilih.....	178
5.2.4 Pengaruh Promosi Terhadap Keputusan Memilih.....	179
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN.....	180
6.1 Kesimpulan.....	180
6.2 Saran.....	182
6.3 Saran Untuk Penelitian Lanjutan.....	183
DAFTAR PUSTAKA.....	184
LAMPIRAN.....	189
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	209



UNIVERSITAS
MERCU BUANA



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Data Peserta BPJS Kesehatan pada Klinik Mutiara 1 faskes 0132u011 (2014).....	3
Tabel 1.2	Data Pencapaian Target Kepesertaan BPJS Kesehatan pada Klinik Mutiara 1.....	6
Tabel 1.3	Data jumlah FKTP dan FKTRL BPJS Kesehatan di Kabupaen Bekasi tahun 2015.....	7
Tabel 1.4	Hasil Suvey Pendahuluan Klinik : Mutiara 1, Diponogoro dan Husada	12
Tabel 2.1	Tarif Poli Umum pada Klinik Mutiara 1.....	20
Tabel 2.2	Tarif Poli Gigi pada Klinik Mutiara 1.....	23
Tabel 2.3	Data Karyawan Klinik Mutiara 1.....	28
Tabel 3.1	Perbedaan antara Kulaitas Barang dan Kualitas Pelayanan.....	40
Tabel 3.2	Hasil Penelitian Terdahulu.....	100
Tabel 4.1	Definisi Operasional.....	112
Tabel 4.2	Matrix Korelasi Antar Dimensi.....	129
Tabel 4.3	Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi.....	131
Tabel 4.4	Jadwal Pelaksanaan Penyusunan Tesis.....	132
Tabel 5.1	Karakteristik Responden Penelitian	133
Tabel 5.2	Pengisian Responden Variabel Citra Merek.....	135
Tabel 5.3	Pengisian Responden Variabel Kualitas Pelayanan.....	136
Tabel 5.4	Pengisian Responden Variabel Lokasi.....	138
Tabel 5.5	Pengisian Responden Variabel Promosi.....	139
Tabel 5.6	Pengisian Responden Variabel Keputusan Memilih.....	140
Tabel 5.7	Deskriptif Variabel Citra Merek (X1) dan Dimensinya.....	142
Tabel 5.8	Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan (X2) dan Dimensinya...	142
Tabel 5.9	Deskriptif Variabel Lokasi (X3) dan Dimensinya.....	143
Tabel 5.10	Deskriptif Variabel Promosi (X4) dan Dimensinya.....	143



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Tabel 5.11	Deskriptif Variabel Keputusan Memilih(Y) dan Dimensinya.....	144
Tabel 5.12	Hasil Uji Validitas Variabel Citra Merek (X1).....	146
Tabel 5.13	Hasil Uji Validitas Variabel Kulaitas Pelayanan (X2).....	146
Tabel 5.14	Hasil Uji Validitas Variabel Lokasi (X3).....	147
Tabel 5.15	Hasil Uji Validitas Variabel Promosi (X4).....	148
Tabel 5.16	Hasil Uji Validitas Variabel Keputusan Memilih (Y).....	148
Tabel 5.17	Hasil Uji Reliabilitas.....	149
Tabel 5.18	Hasil Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov Z.....	151
Tabel 5.19	Hasil Uji Multikolinearitas.....	152
Tabel 5.20	Hasil Uji Analisis Koefisien Determinasi.....	158
Tabel 5.21	Hasil Uji Koefisien Regresi.....	159
Tabel 5.22	Anova Test.....	163
Tabel 5.23	Uji Statistik t.....	164
Tabel 5.24	Matriks Korelasi Antar Dimensi Variabel Independen dengan Dimensi Variabel Dependen.....	167
Tabel 5.25	Pedoman untuk menginterpretasi Koefisien Korelasi.....	168
Tabel 5.26	Matriks Korelasi antar Variabel Independen dengan variabel Dependen.....	170



 UNIVERSITAS
MERCU BUANA



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Grafik Pertumbuhan Peserta BPJS Kesehatan pada Klinik Mutiara 1 faskes 0132u011 (2014).....	4
Gambar 1.2	Grafik Pertumbuhan Peserta BPJS Kesehatan pada Klinik Mutiara 1 faskes 0132u011 (2015).....	5
Gambar 1.3	Grafik Pertumbuhan Peserta BPJS Kesehatan pada Klinik Diponegoro (2015).....	8
Gambar 1.4	Grafik Pertumbuhan Peserta BPJS Kesehatan pada Klinik Husada (2015).....	8
Gambar 1.5	Grafik Pertumbuhan Peserta BPJS Kesehatan di beberapa FKTP (2015).....	9
Gambar 1.6	Hasil Survey Pendahuluan.....	10
Gambar 1.7	Hasil Survey Pendahuluan Klinik Diponegoro.....	13
Gambar 1.8	Hasil Survey Pendahuluan Klinik Husada.....	14
Gambar 2.1	Gedung Klinik Mutiara 1.....	17
Gambar 2.2	Logo Klinik Mutiara 1.....	18
Gambar 2.3	Poli Umum Klinik Mutiara 1.....	20
Gambar 2.4	Poli Gigi Klinik Mutiara 1.....	22
Gambar 2.5	Perawatan Bayi (PNC).....	24
Gambar 2.6	Vaksinasi Ibu Hamil.....	25
Gambar 2.7	Instalasi Farmasi (Apotek).....	26
Gambar 2.8	Laboratorium Klinik.....	27
Gambar 2.9	Struktur Organisasi Klinik Mutiara 1.....	29
Gambar 2.10	Alur Proses Bisnis Klinik Mutiara 1.....	31
Gambar 3.1	Model Konseptual SERVQUAL.....	43
Gambar 3.2	Model SERVQUAL yang diperluas.....	44
Gambar 3.3	Dimensi Promosi.....	56
Gambar 3.4	Tahapan Keputusan Pembelian.....	63



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Gambar 3.5	Kerangka Berfikir.....	107
Gambar 5.1	Diagram Histogram Data.....	152
Gambar 5.2	Diagram Normal PP-Plot Of Normalitas.....	153
Gambar 5.3	Grafik Scatterplot.....	156



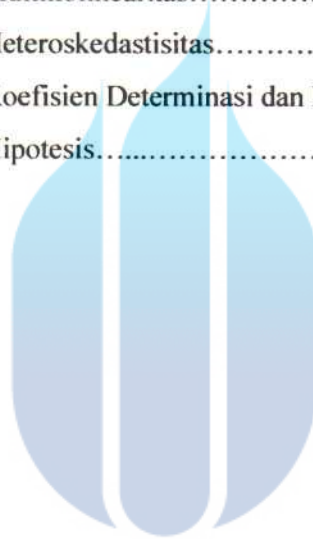
UNIVERSITAS
MERCU BUANA



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner Penelitian.....	183
Lampiran 2	Deskriptif Variabel.....	188
Lampiran 3	Hasil Uji Validitas.....	191
Lampiran 5	Hasil Uji Reliabilitas.....	195
Lampiran 6	Hasil Uji Normalitas.....	196
Lampiran 7	Hasil Uji Multikolinearitas.....	199
Lampiran 8	Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	200
Lampiran 9	Hasil Uji Koefisien Determinasi dan Korelasi.....	201
Lampiran 10	Hasil Uji Hipotesis.....	202



UNIVERSITAS
MERCU BUANA



UNIVERSITAS
MERCU BUANA