



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, PROMOSI
DAN ORANG TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI RS
XYZ CIBUBUR**

TESIS

Diyan Indriyani

55114310017

UNIVERSITAS

MERCU BUANA

**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCA SARJANA
UNIVERSITAS MERCU BUANA
2017**



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, PROMOSI
DAN ORANG TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI RS
XYZ CIBUBUR**

TESIS

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan Program Pasca Sarjana
Program Studi Magister Manajemen

Diyan Indriyani

55114310017

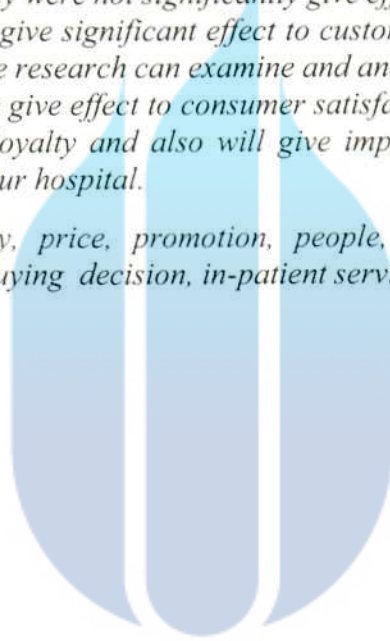
UNIVERSITAS
MERCU BUANA

**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCA SARJANA
UNIVERSITAS MERCU BUANA
2017**

ABSTRACT

This study aims to examine and analyze the influence of service quality, price, promotion and people on costumer satisfaction at XYZ Cibubur hospital. The research was design by using conclusive experiment, in casual type, with quantitative and survey methods. The sampling method used is stratified random sampling and the data was analized by multiple regression linear. Data was taken by giving questionnaire to 66 respondents. Respondents are in-patient of XYZ Cibubur hospital during 2015. The result shows that the variable such as service quality & price partially were significantly give effect to satisfaction. In other hand, promotion & people partially were not significantly give effect. Simultaneously, the four independent variables give significant effect to customer satisfaction in XYZ Cibubur hospital. The future research can examine and analyze about how all 7 Ps of Marketing Mix in service give effect to consumer satisfaction which is will have direct effect to consumer loyalty and also will give impact to sale and income performance of XYZ Cibubur hospital.

Keyword : service quality, price, promotion, people, customer satisfaction, marketing mix, consumer buying decision, in-patient service.

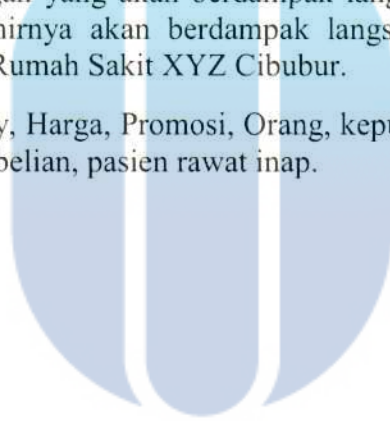


U N I V E R S I T A S
M E R C U B U A N A

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan menguji dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, harga, promosi & orang terhadap kepuasan pelanggan di Rumah Sakit (RS) XYZ Cibubur. Desain penelitian yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah penelitian konklusif, berjenis riset kausal, dengan metode kuantitatif dan survey. Data diambil menggunakan kuesioner yang diberikan kepada 66 orang responden, dengan teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah stratified random sampling. Metode analisis yang digunakan adalah regresi linear berganda atau multiple regression linear. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan & harga secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Sedangkan variabel promotion dan people secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Secara simultan, keempat variabel bebas service quality, price, promotion, people berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Rumah Sakit XYZ Cibubur. Saran untuk penelitian selanjutnya adalah, dilakukannya penelitian pengaruh faktor bauran pemasaran jasa terhadap kepuasan pelanggan yang akan berdampak langsung terhadap loyalitas pelanggan, yang pada akhirnya akan berdampak langsung terhadap performa penjualan dan pendapatan Rumah Sakit XYZ Cibubur.

Kata kunci : Service quality, Harga, Promosi, Orang, kepuasan pelanggan, bauran pemasaran, keputusan pembelian, pasien rawat inap.



U N I V E R S I T A S

MERCU BUANA

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Promosi dan Orang
Terhadap Kepuasan Pelanggan di RS XYZ Cibubur

Bentuk Tesis : Penelitian/ Kajian Masalah Perusahaan

Nama : Diyan Indriyani

Nim : 55114310017

Program : Magister Manajemen

Tanggal : 19 Februari 2017

Mengesahkan
Pembimbing

(Dr. Achmad Fachrodji, MM)

U N I V E R S I T A S

Direktur Program Pasca Sarjana

Ketua Program Studi Magister Manajemen



(Prof. Dr. Didik J. Rachbini)



(Dr. Aty Herawati, M.Si)

LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan dalam Tesis ini:

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Promosi dan Orang Terhadap Kepuasan Pelanggan di RS XYZ Cibubur

Bentuk Tesis : Penelitian/ Kajian Masalah Perusahaan

Nama : Diyan Indriyani

Nim : 55114310017

Program : Magister Manajemen

Tanggal : 13 Februari 2017

Merupakan hasil penelitian dan merupakan karya saya sendiri dengan bimbingan Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Program Studi Magister Manajemen Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana.

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

Jakarta, 13 Februari 2017



(Diyan Indriyani)

KATA PENGANTAR

Puji syukur dipanjatkan ke hadapan Tuhan Yang Maha Esa, karena hanya atas kurnia-Nya, tesis ini dapat diselesaikan. Tesis dengan judul “ Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga , Promosi Dan Orang Terhadap Kepuasan Pelanggan di RS XYZ Cibubur” disusun untuk penyelesaian tugas akhir perkuliahan program Pasca Sarjana Universitas Mercu Buana. Pada kesempatan ini teriring ucapan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya ditujukan kepada; keluarga tercinta, orang tua Bambang Setyono & Sumiyati serta suami tercinta Whisnu Bagus Prasetyo, SE yang selalu memberi dorongan moral kepada penulis untuk menyelesaikan kuliah & proposal tesis ini tanpa pernah lelah. Dr. Achmad Fachrodji, MM sebagai pembimbing utama yang dengan penuh perhatian telah memberikan dorongan, semangat, bimbingan, dan saran selama proses penyelesaian proposal tesis ini. Juga kepada tim penguji Prof. Dr. Masydzulhak Djamil MZ, SE., MM dan Dr. Ahmad Badawi, SE., MM yang telah memberikan semangat dan menginspirasi penulis untuk menyempurnakan tesis ini. Serta keluarga besar dan pasien RS XYZ Cibubur yang bersedia meluangkan waktunya untuk menjawab pertanyaan dan membantu terwujudnya tesis yang disusun oleh penulis.

Semoga penelitian ini bermanfaat bagi bidang ilmu manajemen pemasaran. Serta dapat menjadi salah satu saran dan masukan kepada pihak manajemen RS XYZ dalam menghadapi persaingan industry rumah sakit kedepannya.

Penulis

DAFTAR ISI

Halaman

<i>ABSTRACT</i>	i
ABSTRAK	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix

BAB I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi, Perumusan & Batasan Masalah	12
1.3 Maksud & Tujuan Penelitian	14
1.4 Manfaat & Kegunaan Penelitian	15

BAB II. DESKRIPSI OBYEK PENELITIAN

2.1 Sejarah	17
2.2 Visi, Misi Motto & Nilai yang dimiliki RS XYZ Cibubur	18
2.3 Profil Rumah Sakit	19
2.4 Jenis Pelayanan	20
2.5 Gambaran Ketenagakerjaan RS XYZ	24
2.6 Kinerja Pelayanan	26

BAB III. KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN & HIPOTESA

3.1 Kajian Teori	29
3.2 Pengaruh Variabel Bebas Terhadap Variabel Terikat	58
3.3 Penelitian Terdahulu	70

3.4 Kerangka Pemikiran.....	76
3.5 Hipotesis.....	77
BAB IV.METODE PENELITIAN	
4.1 Jenis & Desain Penelitian	78
4.2 Variabel Penelitian	81
4.3 Populasi & Sample Penelitian	86
4.4 Jenis & Sumber Data	89
4.5 Teknik Pengumpulan Data.....	90
4.6 Teknik Analisis Data.....	92
BAB V. DATA DAN ANALISIS	
5.1 Hasil Penelitian.....	106
5.2 Pembahasan.....	127
BAB VI.KESIMPULAN DAN SARAN	
6.1 Kesimpulan.....	144
6.2 Saran.....	145

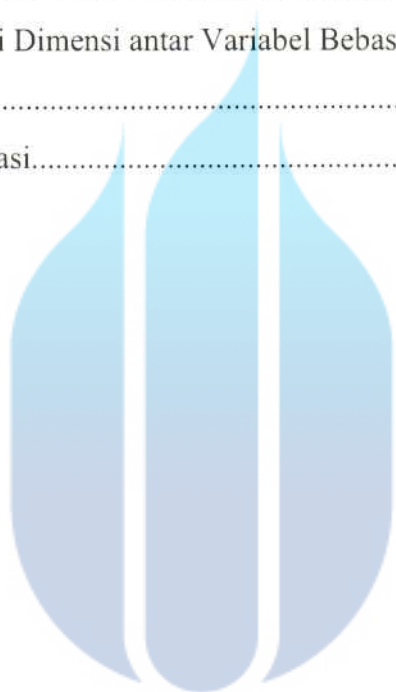
UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 1.3	Tabel Tarif Rawat Inap Rumah Sakit Umum di Cibubur	10
Tabel 1.4	Tabel Daftar Keluhan Pasien RS XYZ Cibubur	10
Tabel 1.5	Tabel Kuesioner awal Kepuasan pelanggan RS XYZ CIBUBUR ...	11
Tabel 2.1	Peta Unit Pelayanan Pelanggan di Bangunan Utama RS XYZ CIBUBUR	23
Tabel 2.2	Peta Unit Penunjang di Bangunan RS XYZ CIBUBUR	23
Tabel 2.3	Ketenagaan Berdasarkan Unit Kerja, Tingkat Pendidikan dan Status Karyawan RS XYZ CIBUBUR 2014.....	24
Tabel 4.1	Variabel bebas.....	82
Tabel 4.2	Proporsi jumlah sampel pelanggan rawat jalan perhari.....	84
Tabel 4.3	Tabel Korelasi Dimensi antara Variabel Bebas dengan Dimensi Terikat.....	104
Tabel 4.4	Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi.....	105
Tabel 5.1	Uji Intrumen Variabel Kualitas Pelayanan Korelasi Pearson.....	108
Tabel 5.2	Uji Intrumen Variabel Harga Korelasi Pearson.....	109
Tabel 5.3	Uji Intrumen Variabel Promosi Korelasi Pearson.....	110
Tabel 5.4	Uji Intrumen Variabel Orang Korelasi Pearson.....	111
Tabel 5.5	Uji Intrumen Variabel Kepuasan Pelanggan Korelasi Pearson.....	112
Tabel 5.6	Tingkat Keandalan Cronbach's Alpha.....	114
Tabel 5.7	Reliabilitas X1 (Kualitas Pelayanan).....	115
Tabel 5.8	Reliabilitas X2 (Harga).....	116
Tabel 5.9	Reliabilitas X3 (Promosi).....	117
Tabel 5.10	Reliabilitas X4 (Orang).....	118
Tabel 5.11	Reliabilitas Y (Kepuasan Pelanggan).....	119
Tabel 5.12	Jenis Kelamin Responden.....	121
Tabel 5.13	Pendapatan Perbulan Responden.....	122

Tabel 5.14 Umur Responden.....	123
Tabel 5.19 Hasil Uji Normalitas.....	125
Tabel 5.21 Koefisien Determinasi.....	127
Tabel 5.22 Hasil Penghitungan Uji Simultan Variabel X terhadap Y.....	129
Tabel 5.23 Hasil Penghitungan Pengaruh Variabel X1, X2, X3 dan X4 Secara Mandiri Terhadap Y.....	130
Tabel 5.24 Matriks Korelasi Dimensi antar Variabel Bebas dan Variabel Terikat.....	133
Tabel 5.25 Koefisien Korelasi.....	133

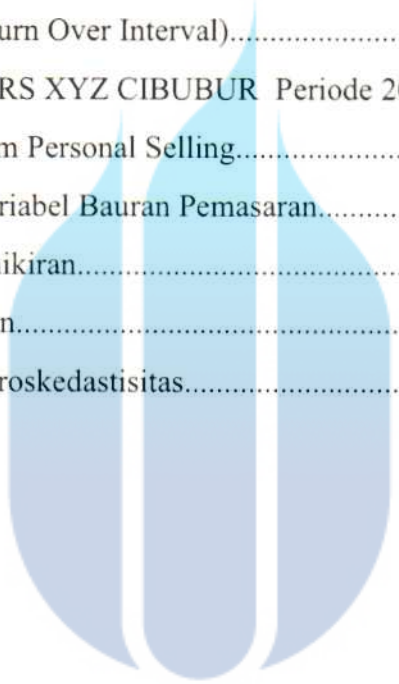


U N I V E R S I T A S
M E R C U B U A N A

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 1.1 Grafik BOR (Bed Occupacy Rate)	7
Gambar 1.2 Grafik ALOS (Average Length of Stay)	9
Gambar 2.1 Grafik BOR (Bed Occupacy Rate).....	19
Gambar 2.2 Grafik TOI (Turn Over Interval).....	25
Gambar 2.3 Grafik ALOS RS XYZ CIBUBUR Periode 2011 – 2015.....	26
Gambar 3.1 Langkah Dalam Personal Selling.....	40
Gambar 3.2 4 (empat) Variabel Bauran Pemasaran.....	42
Gambar 3.3 Kerangka Pemikiran.....	76
Gambar 4.1. Alur Penelitian.....	79
Gambar 5.1 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	126



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR LAMPIRAN

Halaman

Lampiran 1 : Tabel Hasil Perhitungan Realibilitas Variabel X1	148
Lampiran 2 : Tabel Hasil Perhitungan Realibilitas Variabel X2	149
Lampiran 3 : Tabel Hasil Perhitungan Realibilitas Variabel X3	150
Lampiran 4 : Tabel Hasil Perhitungan Realibilitas Variabel X4	151
Lampiran 5 : Tabel Hasil Perhitungan Realibilitas Variabel Y	152
Lampiran 6 : Tabel Hasil Perhitungan Validitas Variabel X1	153
Lampiran 7 : Tabel Hasil Perhitungan Validitas Variabel X2	154
Lampiran 8 : Tabel Hasil Perhitungan Validitas Variabel X3	155
Lampiran 9 : Tabel Hasil Perhitungan Validitas Variabel X4	156
Lampiran 10 : Tabel Hasil Perhitungan Validitas Variabel Y	157
Lampiran 11 : Tabel <i>Descriptive Statistic</i>	158
Lampiran 12 : Tabel <i>Correlation</i>	158
Lampiran 13 : Tabel Hasil Penghitungan Pengaruh Variabel X1, X2, X3 dan X4 Secara Mandiri Terhadap.....	159
Lampiran 14 : Grafik Uji Heteroskedasitas.....	160
Lampiran 15 : Tabel Hasil Perhitungan Nilai Uji Normalitas Error Term.....	161
Lampiran 16 : Kuesioner.....	162