



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN
PROMOSI TERHADAP KEPUTUSAN PELANGGAN
DI RUMAH SAKIT HERMINA SERPONG
TANGERANG SELATAN**

TESIS

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

**MUYIAYOE
55114120325**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MERCU BUANA
2017**



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN
PROMOSI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
DI RUMAH SAKIT HERMINA SERPONG
TANGERANG SELATAN**

TESIS

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Program
Pascasarjana Program Magister Manajemen**

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

**MUYI AYOE
55114120325**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MERCU BUANA
2017**

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PROMOSI
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI RUMAH
SAKIT HERMINA SERPONG TANGERANG SELATAN**

Bentuk Tesis : Penelitian

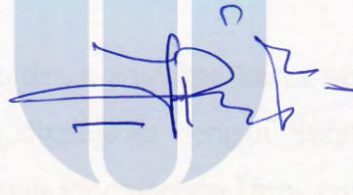
Nama : Muiy Ayoë Hapsari

Nim : 55114120325

Program : Magister Manajemen

Tanggal :

Mengesahkan
Pembimbing Utama



(Dr Anik Trisuwarni, M.Si)

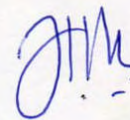
UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Direktur Pascasarjana

Ketua Program Studi Magister Manajemen



(Prof. Dr. Didik J. Rachbini)



(Dr. Aty Herawati, M.Si)

PERNYATAAN

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

Judul : **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PROMOSI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI RUMAH SAKIT HERMINA SERPONG TANGERANG SELATAN (Study Kasus: dibidang Kualitas Pelayanan dan Promosi RS Hermina Serpong tahun 2016)**

Bentuk Tesis : Penelitian
Nama : Muyi Ayoe Hapsari
NIM : 55114120325
Program : Magister Manajemen
Tanggal :

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 pengolahannya yang digunakan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, Februari 2017



Muyi Ayoe Hapsari

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT dengan segala rahmat dan karunia-Nya, akhirnya penulis dapat menyelesaikan penyusunan tesis yang berjudul: Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi Terhadap Keputusan Pelanggan Rumah Sakit Hermina Serpong Tangerang Selatan.

Tesis ini ditulis dalam rangka memenuhi sebagian persyaratan untuk memperoleh gelar Magister Manajemen pada Program Studi Magister Manajemen di Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana Jakarta. Dalam menyelesaikan tesis ini, penulis telah banyak dibantu dan didorong oleh berbagai pihak baik bantuan moral maupun spiritual. Dengan segala kerendahan dan ketulusan hati, penulis mengucapkan terimakasih sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Dr. Anik Trisuwarni, M.Si sebagai Dosen Pembimbing yang selalu memberikan masukan dan saran dalam membimbing penulis dalam menyelesaikan tesis ini;
2. Bapak Dr. Tjiptogoro Dinarjo Soehari, MM selaku Dosen Penguji yang telah memberikan kritik dan saran dalam sidang tesis ini;
3. Bapak Dr. Suharno Pawirosumarto, MM selaku Ketua Ujian Sidang yang telah memberikan kritik dan saran dalam sidang tesis ini;
4. Bapak Prof. Dr. Didik J. Rachbini selaku Direktur Pascasarjana Universitas Mercu Buana;
5. Ibu Dr. Aty Herawati. M.Si selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Universitas Mercu Buana;
6. Bapak dr. Hasmoro. MHA, MM selaku Direktur Utama Hermina Hospital Grup yang telah memberikan izin penugasan belajar kepada penulis dan melakukan riset dilingkungan Hermina Hospital Grup;
7. Dosen dan staf administrasi Jurusan Magister Manajemen Universitas Mercu Buana yang telah memberikan ilmu, pengetahuan serta melancarkan proses terselesaikannya tesis ini

8. *To the one i love* : Iman husen, SH, MARS
9. Anugerah terindah yang ALLAH SWT berikan : Tiffany, Prue dan The Sultan Iman yang terus memberikan senyum, kasih dan pengertiannya sama mommy yang luar biasa besarnya untuk dapat menyelesaikan tesis ini;
10. Keluarga Besar Alm Halid Ismail, alm papa, mama, kakak ku tersayang aad&pop&Ruk yang terus menerus memberikan dukungan dan doa;
11. Keluarga Husen Sutakaria : Papa&Mama, yang telah memberikan *support*;
12. Rekan-rekan kerja di Departemen Marketing HHG untuk dorongan dan pengertiannya.
13. RS Hermina Serpong yang telah membantu memberikan informasi data dari kuesioner yang diberikan;
14. Teman-teman di kelas MM Depok yang telah saling menyemangati dan berbagi ilmu dalam menyelesaikan tesis ini;

Penulis juga menyadari bahwa tesis ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu penulis sangat mengharapkan adanya saran dan kritik yang membangun. Penulis juga mengharapkan tesis ini berguna bagi pembaca dan penulis pada khususnya.



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, Februari 2017

Penulis

Muyi Ayoe Hapsari

DAFTAR ISI

ABSTRACT	i
ABSTRAK	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Identifikasi, Perumusan dan Batasan Masalah.....	7
1.2.1. Identifikasi Masalah.....	7
1.2.2. Rumusan Masalah.....	7
1.2.3. Batasan Masalah.....	8
1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian.....	8
1.3.1. Tujuan Penelitian.....	8
1.4. Manfaat Penelitian.....	8
1.4.1. Praktisi.....	8
1.4.2. Teoritis.....	9
1.4.3. Penelitian Selanjutnya.....	9
BAB II GAMBARAN UMUM ORGANISASI RS HERMINA	10
2.1. Sejarah Berdirinya RS Hermina Serpong.....	10
2.1.1. Visi.....	10
2.1.2. Misi.....	11
2.1.3. Motto.....	11
2.1.4. Tujuan.....	11

2.1.5. Tugas Pokok dan Fungsi Rumah Sakit Hermina Serpong.....	11
2.1.6. Struktur Organisasi dan Manajemen.....	12
2.1.7. Fasilitas dan Peralatan.....	12
2.2 Tantangan Bisnis.....	13
2.3 Proses Bisnis.....	15
BAB III KAJIAN KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS.....	17
3.1 Kajian Teori.....	17
3.1.1. Kualitas Pelayanan.....	17
3.1.1.1. Definisi Konsep Pelayanan (Service).....	18
3.1.1.2. Faktor-faktor Peran Layanan (Service).....	19
3.1.1.3. Dimensi Kualitas Pelayanan.....	21
3.1.2. Promosi.....	23
3.1.2.1. Tujuan Promosi.....	25
3.1.2.2. Bauran Promosi.....	25
3.1.3. Keputusan Pelanggan.....	29
3.1.3.1. Tahapan Pengambilan Keputusan.....	29
3.1.3.2. Faktor-faktor yang mempengaruhi Keputusan Pembelian Konsumen.....	34
3.2. Penelitian Yang Relevan.....	37
3.3. Kerangka Pemikiran dan Hipotesis.....	43
3.4. Hipotesis.....	45
BAB IV METODE PENELITIAN.....	46
4.1. Jenis / Desain Penelitian.....	46
4.2. Variabel Penelitian.....	46
4.2.1. Definisi Konsep.....	47
4.2.2. Definisi Operasional.....	48
4.3. Populasi dan Sampel Penelitian.....	49
4.3.1. Populasi Penelitian.....	49
4.3.2. Sample Penelitian.....	50

4.4. Jenis dan Sumber Data.....	51
4.5. Teknik Pengumpulan Data	51
4.6. Teknik Analisa Data	52
4.6.1. Penguji Instrumen.....	52
4.6.2. Uji Asumsi Klasik.....	54
4.6.3. Analisis Regresi Linier Berganda.....	58
4.6.4. Uji Signifikansi.....	59
4.6.5. Analisis Antar Dimensi.....	61
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	63
5.1. Hasil Penelitian.....	63
5.1.1. Deskripsi Responden.....	63
5.1.2. Deskripsi Variabel Penelitian.....	64
5.1.2.1. Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan.....	65
5.1.2.2. Deskripsi Variabel Promosi.....	67
5.1.2.3. Deskripsi Variabel Keputusan Pelanggan.....	68
5.1.3. Uji Instrumen.....	69
5.1.3.1. Uji Validitas.....	69
5.1.3.2. Uji Reliabilitas.....	70
5.1.4. Uji Asumsi Klasik.....	72
5.1.4.1. Uji Normalitas.....	72
5.1.4.2. Uji Multikolinearitas.....	75
5.1.4.3. Uji Heteroskedastisitas.....	75
5.1.5. Analisis Regresi Linear Berganda.....	76
5.1.6. Koefisien Determinasi.....	78
5.1.7. Uji Hipotesis Secara Simultan (Uji F).....	79
5.1.7.1. Uji Signifikansi Parameter Individu (Uji Statistik t).....	80
5.2. Pembahasan / Interpretasi Hasil Penelitian.....	86
5.2.1. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan pelanggan.....	86
5.2.2. Pengaruh promosi terhadap keputusan pelanggan.....	87
5.2.3. Pengaruh kualitas pelayanan dan promosi secara bersama-	

Sama berpengaruh terhadap keputusan pelanggan.....	88
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....	89
6.1. Kesimpulan	89
6.2. Saran.....	90
DAFTAR PUSTAKA.....	92
LAMPIRAN.....	96
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	115



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Jumlah Pasien rawat jalan tahun 2014 – 2015.....	4
Gambar 1.2	Jumlah Pasien rawat inap tahun 2014 – 2015.....	4
Gambar 1.3	Presentasi survey pelayanan RS Hermina Serpong.....	6
Gambar 2.1	Struktur Organisasi RS Hermina Serpong.....	12
Gambar 3.1	Dimensi Kualitas Pelayanan.....	23
Gambar 3.2	Dimensi Promosi.....	28
Gambar 3.3	Proses Keputusan Pembelian Konsumen.....	29
Gambar 3.4	Dimensi Keputusan Pelanggan.....	36
Gambar 3.5	Kerangka Pemikiran.....	44
Gambar 5.1	Uji Normalitas Data.....	72
Gambar 5.2	Normal Probabilitas Plot.....	73
Gambar 5.3	Uji Heterokedastisitas.....	75

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Pencapaian Hermina Serpong Periode 2014 – 2015.....	3
Tabel 3.1	Penelitian Terdahulu.....	37-43
Tabel 4.1	Definisi Operasional.....	48-49
Tabel 4.2	Jumlah Pasien Poliklinik RS Hermina Serpong.....	49
Tabel 4.3	Rekapitulasi Koefisien Korelasi Dimensi Kualitas Pelayanan dan Promosi Terhadap Keputusan Pelanggan.....	61
Tabel 4.4	Nilai Koefisien Korelasi (Sugiono ; 2009).....	62
Tabel 5.1	Karakteristik Responden Penelitian di RS Hermina Serpong.....	63
Tabel 5.2	Hasil Pengukuran Variabel Kualitas Pelayanan.....	65
Tabel 5.3	Hasil Pengukuran Variabel Promosi.....	67
Tabel 5.4	Hasil Pengukuran Variabel Keputusan Pelanggan.....	68
Tabel 5.5	Hasil Uji Validitas.....	70
Tabel 5.6	Hasil Uji Realibilitas.....	71
Tabel 5.7	Hasil Uji Normalitas.....	74
Tabel 5.8	Hasli Uji Multikoleniaritas.....	74
Tabel 5.9	Koefisien Regresi.....	76
Tabel 5.10	Koefisien Determinasi.....	78
Tabel 5.11	Anova.....	79
Tabel 5.12	Hasil uji T.....	80
Tabel 5.13	Rekapitulasi Hasil Pengujian Hipotesis.....	82
Tabel 5.14	Matrik Korelasi Antar Dimensi.....	83



UNIVERSITAS
MERCU BUANA