



**ANALISIS PENGARUH LOKASI, PROMOSI DAN
PETUGAS KESEHATAN DALAM MEMPENGARUHI
KEPUTUSAN PEMILIHAN FASILITAS KESEHATAN
TINGKAT PERTAMA (FKTP) PESERTA BPJS
KESEHATAN DI ADVANCED MEDICAL CENTER**

THESIS

**UNIVERSITAS
OLEH
MERCU BUANA
EKAWATI**

55118110107

PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN

PROGRAM PASCASARJANA

UNIVERSITAS MERCU BUANA

2020



**ANALISIS PENGARUH LOKASI, PROMOSI DAN
PETUGAS KESEHATAN DALAM MEMPENGARUHI
KEPUTUSAN PEMILIHAN FASILITAS KESEHATAN
TINGKAT PERTAMA (FKTP) PESERTA BPJS
KESEHATAN DI ADVANCED MEDICAL CENTER**

THESIS

**Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan
Program Studi Magister Manajemen**

**UNIVERSITAS
OLEH
EKA WATI
MERCU BUANA**

55118110107

PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN

PROGRAM PASCASARJANA

UNIVERSITAS MERCU BUANA

2020

PERNYATAAN *SIMILARITY CHECK*

Saya yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan, bahwa karya ilmiah yang ditulis oleh :

Nama : Ekawati

NIM : 55118110107

Jurusan : Magister Manajemen

Dengan judul

“ ANALISIS PENGARUH LOKASI, PROMOSI DAN PETUGAS KESEHATAN DALAM MEPENGARUHI KEPUTUSAN PEMILIHAN FASILITAS KESEHATAN TINGKAT PERTAMA (FKTP) PESERTA BPJS KESEHATAN DI ADVANCED MEDICAL CENTER”

Telah dilakukan pengecekan *similarity* dengan system Turnitin pada tanggal tgl/bln/thn, didapatkan nilai persentase sebesar 29 %.

MERCU BUANA
MERCU BUANA

Jakarta, 12 Januari 2021

Administrator Turnitin



Arie Pangudi, A.Md

ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of location, promotion and health workers in influencing the decision to choose a First Level health facility (FKTP) for BPJS Kesehatan participants at the Advanced Medical Center. This research is quantitative. The population in the study were BPJS patients who were registered at the Advanced Medical Center. The sampling technique used accidental sampling with a sample size of 100 people. The research data were analyzed using multiple linear regression. The results of the t-test for the variables of location, promotion and health care workers were significant for the decision on choosing health facilities at the Advanced Medical Center. Suggestions for further research are to include other factors that have a strong influence on health facility selection decisions.

Keywords: Location, Promotion, Health Officer, Election Decision



ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh lokasi, promosi dan tenaga kesehatan dalam mempengaruhi keputusan memilih fasilitas kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) bagi peserta BPJS Kesehatan di Advanced Medical Center. Penelitian ini bersifat kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien BPJS yang terdaftar di Advanced Medical Center. Teknik pengambilan sampel menggunakan *accidental sampling* dengan jumlah sampel 100 orang. Data penelitian dianalisis dengan menggunakan regresi linier berganda. Hasil uji-t untuk variabel lokasi, promosi dan petugas kesehatan berpengaruh signifikan terhadap keputusan memilih fasilitas kesehatan di Advanced Medical Center. Saran untuk penelitian selanjutnya adalah memasukkan faktor lain yang berpengaruh kuat terhadap keputusan pemilihan fasilitas kesehatan.

Kata Kunci : Lokasi, Promosi, Petugas Kesehatan, Keputusan Pemilihan



LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Analisis Pengaruh Lokasi, Promosi dan Petugas Kesehatan dalam mempengaruhi keputusan pemilihan fasilitas kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) peserta BPJS Kesehatan di Advanced Medical Center.

Bentuk Tesis : Penelitian

Nama : Ekawati

NIM : 55118110107

Program : Magister Manajemen

Tanggal : 15 Februari 2020

Mengesahkan,

Pebimbing

UNIVERSITAS
MERCU BUANA
MERCU BUANA

(Dr. Alugoro Mulyowahyudi, MM.)

Direktur Program Pasca Sarjana, Ketua Program Studi Magister Manajemen,

(Prof. Dr. -Ing. Mudrik Alaydrus)

(Dudi Permana, Ph.D.)

LEMBAR PERNYATAAN

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

Judul : Analisis Pengaruh Lokasi, Promosi dan Petugas Kesehatan dalam mempengaruhi keputusan pemilihan fasilitas kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) peserta BPJS Kesehatan di Advanced Medical Center.

Bentuk Tesis : Penelitian

Nama : Ekawati

NIM : 55118110107

Program : Magister Manajemen

Tanggal : 15 Februari 2021

Merupakan hasil penelitian dan merupakan karya saya sendiri dengan bimbingan Dosen Pembimbing yang diterapkan dengan Surat Keputusan Program Studi Magister Manajemen Program Pasca Sarjana 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 data yang disajikan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, 15 Februari 2021



Ekawati

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami panjatkan atas kehadiran Allah SWT karena atas berkah dan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan tesis ini guna memenuhi syarat kelulusan dan untuk memperoleh gelar Magister Manajemen di Universitas Mercu Buana. Penulis memahami bahwa tesis ini dapat diselesaikan berkat dukungan dari berbagai pihak, oleh sebab itu penulis menyampaikan rasa terima kasih kepada:

1. Dr. Alugoro Mulyowahyudi , MM selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan, masukan, pemikiran, arahan dan bantuan selama penyusunan tesis ini.
2. Prof. Dr. Ngadino Surip, MS. selaku rektor Universitas Mercu Buana Jakarta.
3. Prof. Dr. -Ing. Mudrik Alaydrus selaku direktur program pascasarjana.
4. Dudi Permana, Ph.D. selaku ketua program studi magister manajemen.
5. Seluruh dosen pengajar yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat selama masa perkuliahan. Kelak ilmu yang kalian berikan akan bermanfaat di masa yang akan datang.
6. Kedua orangtuaku yang memberi dukungan dari berbagai segi, kalian adalah orangtua terbaik bagiku.

7. Bram Hermawan selaku Suami yang selalu sabar dan tidak kenal lelah dalam memberikan motivasi untuk segera menyelesaikan kuliah.
8. Kenzie dan Althaf sebagai anakku tersayang yang secara tidak langsung menjadi motivasi dalam menyelesaikan kuliah.
9. Ibu dan bapak mertua yang secara tidak langsung memberikan dukungan guna menyelesaikan kuliah kemagisteran.
10. Rekan-rekan tenaga kependidikan Universitas Mercu Buana atas segala motivasi, bantuan dan dukungannya dalam menyelesaikan tesis ini. Akhir kata, semoga Allah SWT membalas kebaikan semua pihak yang telah banyak membantu penyusunan tesis ini.

Jakarta, 15 Februari 2021

UNIVERSITAS
MERCU BUANA
MERCU BUANA

Penulis



Ekawati

DAFTAR ISI

PERNYATAAN <i>SIMILARITY CHECK</i>	i
ABSTRACT	ii
ABSTRAK.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iv
LEMBAR PERNYATAAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	9
1.3 Rumusan Masalah.....	10
1.4 Tujuan Penelitian	10
1.5 Manfaat Penelitian.....	11
1.5.1 Manfaat Teoritis.....	11
1.5.2 Manfaat Praktis.....	11
BAB II.....	12
KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS.....	12
2.1 Kajian Pustaka.....	12
2.1.1 Pengertian Manajemen Pemasaran.....	12
2.1.2 Pengertian Bauran Pemasaran.....	13
2.2 Variabel Penelitian	15
2.2.1. Lokasi (<i>Location</i>).....	15
2.2.2 Promosi (<i>Promotion</i>).....	18
2.2.3 Petugas kesehatan (<i>People</i>).....	21
2.2.4 Keputusan Memilih Fasilitas Kesehatan / Keputusan Pembelian 24	
2.3 Penelitian Terdahulu.....	28
2.4 Hubungan Antar Variabel Independen Terhadap Variabel Dependen.....	34

2.4.1 Pengaruh Lokasi terhadap Keputusan Memilih	34
2.4.2 Pengaruh Promosi terhadap Keputusan Memilih	35
2.4.3 Pengaruh Pelayanan Petugas Medis terhadap Keputusan Memilih	36
2.5 Kerangka Pemikiran	38
2.6 Hipotesis Penelitian	39
BAB III	40
METODE PENELITIAN.....	40
3.1. Desain Penelitian	40
3.2. Variabel Penelitian	41
3.2.1 Defmisi Konsep Variabel.....	41
3.2.2 Defmisi Operasional Variabel.....	41
Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel Penelitian.....	43
3.3. Populasi dan Sampel Penelitian	45
3.3.1 Populasi.....	45
3.3.2 Sampel.....	45
3.4. Jenis dan Sumber Data.....	46
3.5. Teknik Pengumpulan Data.....	47
3.5.1 Wawancara.....	47
3.5.2 Kuesioner.....	47
Tabel 3.2 Skala Likert pada Pertanyaan Tertutup	47
3.5.3 Kajian Kepustakaan	48
3.6 Metode Analisis.....	48
3.6.1 Regresi Linear Berganda.....	48
3.7 Instrumen Pengumpulan Data.....	49
3.7.1 Uji Validitas.....	49
3.7.2 Uji Reliabilitas	50
3.8 Uji Asumsi Regresi Klasik.....	51
3.8.1 Uji Normalitas	52
3.8.2 Uji Heteroskedastisitas.....	53
3.9 Uji Multikolinierlitas	54
3.10 Pengujian Hipotesis.....	55
3.10.1 Uji F	55
3.10.2 Uji Signifikasi Parameter Individual (Uji t).....	56
3.10.3 Analisis Koefisien Determinasi.....	57
3.10.4 Analisis Korelasi Antar Dimensi.....	57
BAB IV.....	59

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	59
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	59
4.1.1. Sejarah Advanced Medical Center	59
4.1.2. Lingkup Bidang Usaha	59
4.2. Deskripsi Karakteristik Responden	60
4.3. Analisis Deskriptif Variabel Penelitian	63
4.3.1. Analisis Deskriptif Variabel Lokasi	63
4.3.1. Analisis Deskriptif Variabel Lokasi	63
Tabel 4.2.	63
4.3.2. Analisis Deskriptif Variabel Promosi	64
4.3.3. Analisis Deskriptif Variabel Petugas Kesehatan	66
Tabel 4.4.	66
4.3.4. Analisis Deskriptif Variabel Keputusan Memilih	67
Tabel 4.5.	67
4.4. Hasil Uji Instrumen Penelitian	70
4.4.1. Hasil Uji Validitas	70
Tabel 4.6.	70
Tabel 4.7.	71
4.4.2. Hasil Uji Reliabilitas	73
4.5. Hasil Uji Asumsi Klasik	74
4.5.1. Hasil Uji Normalitas	74
4.5.2. Hasil Uji Multikolinieritas	75
4.5.3. Hasil Uji Heteroskedastisitas	76
4.6. Hasil Uji Hipotesis	77
4.6.1. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	77
4.6.2. Hasil Uji F	79
4.6.3. Hasil Uji t	80
4.6.4. Hasil Uji Koefisien Determinasi	82
4.6.5. Hasil Uji Korelasi Antar Dimensi	83
4.7. Pembahasan	85
4.7.1. Pengaruh Lokasi Terhadap Keputusan Pemilihan	85
4.7.2. Pengaruh Promosi Terhadap Keputusan Pemilihan	86
4.7.3. Pengaruh Petugas Kesehatan Terhadap Keputusan Pemilihan	86
BAB V	88
KESIMPULAN DAN SARAN	88
5.1. Kesimpulan	88

5.2 Saran.....	89
DAFTAR PUSTAKA	91
Lampiran 1.....	96



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Daftar Peserta Terdaftar Periode 2016 – 2018	6
Tabel 1.2 Daftar Peserta Terdaftar Periode Mei – Oktober 2019.....	6
Tabel 1.3 Pra-Riset mengenai Pemilihan FKTP di Klinik AMC	7
Tabel 2.3.1 Penelitian Terdahulu International	28
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Variabel Petugas Kesehatan	72
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Variabel Keputusan Memilih	72
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas	73
Tabel 4.11. Hasil Uji Normalitas	74
Tabel 4.12. Hasil Uji Multikolinieritas	75
Tabel 4.13. Hasil Uji Heteroskedastisitas	76
Tabel 4.14. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	77
Tabel 4.15. Hasil Uji F	80
Tabel 4.16. Hasil Uji t	81
Tabel 4.17. Hasil Uji Koefisien Determinasi	82
Tabel 4.18. Matriks Korelasi Antar Dimensi	83

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Daftar FKTP Bulan Juli 2019 di Wilayah Penjaringan Jakarta Utara	3
Gambar 2.1 Model Penelitian	38



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	96
--------------------------------------	----

