



**ANALISIS PENGARUH PENERAPAN STRATEGI  
PEMASARAN STP TERHADAP KEPUTUSAN KONSUMEN  
RUMAH SAKIT PERTAMEDIKA SENTUL CITY  
BOGOR**

**TESIS**

**BUDY PRASETYO  
55113120197**

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



**ANALISIS PENGARUH PENERAPAN STRATEGI  
PEMASARAN STP TERHADAP KEPUTUSAN KONSUMEN  
RUMAH SAKIT PERTAMEDIKA SENTUL CITY  
BOGOR**

**TESIS**

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

**BUDY PRASETYO  
55113120197**

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

PERNYATAAN

LEMBAR PENGESAHAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini, menyatakan dengan sebenarnya

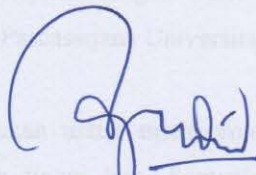
Judul : Analisis Pengaruh Penerapan Strategi Pemasaran *STP* terhadap  
Keputusan Konsumen Rumah Sakit Pertamedika Sentul City  
Bentuk Tesis : Penelitian Masalah Rumah Sakit  
Nama : Budy Prasetyo  
NIM : 55113120197  
Program : Pascasarjana Program Studi Magister Manajemen  
Tanggal : 31 Maret 2016

Program : Pascasarjana Program Studi Magister Manajemen

Tanggal : 31 Maret 2016

Mengesahkan

Pembimbing



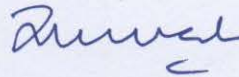
Prof. Dr. Ngadino Surip, MS

Direktur Program Pascasarjana

Ketua Program Studi Magister  
Manajemen



Prof. Dr. Didik J. Rachbini



Dr. Augustina Kurniasih, ME

## PERNYATAAN

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

Judul : Analisis Pengaruh Penerapan Strategi Pemasaran STP terhadap Keputusan Konsumen Rumah Sakit Pertamina Sentul City  
Bentuk Tesis : Penelitian Masalah Rumah Sakit  
Nama : Budy Prasetyo  
NIM : 55113120197  
Program : Pascasarjana Program Studi Magister Manajemen  
Tanggal : 3 Maret 2016

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. Semuain formasi, data dan hasil pengolahannya yang digunakan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, 3 Maret 2016



Budy Prasetyo

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas Rahmat-Nya sehingga Tesis dengan judul “**Analisis Pengaruh Penerapan Strategi STP terhadap Keputusan Konsumen Rumah Sakit Pertamedika Sentul City**” diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program Pascasarjana Program Studi Magister Manajemen Universitas Mercu Buana.

Dalam penyusunan Tesis ini penulis dibantu oleh beberapa pihak dan pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

- 1) Prof. Dr. Ngadino Surip, MS, selaku Wakil Rektor Universitas Mercu Buana Jakarta dan selaku dosen pembimbing yang telah memberikan arahan, koreksi, ilmu dan pengalamannya kepada penulis.
- 2) Dosen penelaah Tesis pada seminar dan para dosen penguji Tesis pada siding Tesis serta segenap Dosen Fakultas Pascasarjana Program Studi Magister Manajemen yang telah memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis.
- 3) Seluruh staf Akademik Program Pascasarjana dan rekan-rekan angkatan 22 Universitas Mercu Buana.
- 4) Seluruh pejabat dan staf di Rumah Sakit Perta medika Sentul City Bogor yang telah membantu dan meluangkan waktu selama penelitian ini.
- 5) Kepada ibu terkasih Sri Lestari, yang selalu mendoakan atas keselamatan dan kesehatan saya, istri tercinta Susy Widiyawati dan anak-anak tersayang Larasati dan Tiara Kusumadewi yang dengan penuh kesabaran serta pengorbanan dalam mendorong penulis untuk menyelesaikan Tesis ini
- 6) Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu yang telah memberikan dedikasi dan kontribusi secara tulus sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis ini.

Penulis

## DAFTAR ISI

|                         | Halaman |
|-------------------------|---------|
| <i>ABSTRACT</i> .....   | iii     |
| ABSTRAK .....           | iv      |
| LEMBAR PERSETUJUAN..... | v       |
| PERNYATAAN.....         | vi      |
| KATA PENGANTAR .....    | vii     |
| DAFTAR ISI.....         | viii    |
| DAFTAR TABEL .....      | xii     |
| DAFTAR GAMBAR .....     | xiv     |
| DAFTAR LAMPIRAN.....    | xv      |

### **BAB I. PENDAHULUAN**

|                                                       |    |
|-------------------------------------------------------|----|
| 1.1. Latar Belakang Masalah.....                      | 1  |
| 1.2. Identifikasi, Perumusan dan Batasan Masalah..... | 9  |
| 1.2.1. Identifikasi Masalah .....                     | 9  |
| 1.2.2. Perumusan Masalah.....                         | 10 |
| 1.2.3. Batasan Masalah.....                           | 11 |
| 1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian.....                | 11 |
| 1.3.1. Maksud Penelitian .....                        | 11 |
| 1.3.2. Tujuan Penelitian.....                         | 11 |
| 1.4. Manfaat dan Kegunaan Penelitian .....            | 12 |
| 1.4.1. Manfaat Penelitian.....                        | 12 |
| 1.4.2. Kegunaan Penelitian.....                       | 12 |

### **BAB II. DESKRIPSI RS. PERTAMEDIKA SENTUL CITY**

|                                                               |    |
|---------------------------------------------------------------|----|
| 2.1. Sejarah Singkat Rumah Sakit Pertamedika Sentul City..... | 13 |
| 2.2. Lingkup Bidang Usaha.....                                | 14 |
| 2.3. Sumber Daya.....                                         | 18 |
| 2.4. Tantangan Bisnis Perusahaan.....                         | 12 |

|                                                     |    |
|-----------------------------------------------------|----|
| 2.5. Proses Bisnis RS Pertamedika Sentul City ..... | 21 |
|-----------------------------------------------------|----|

### **BAB III. KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS**

|                                                                                       |    |
|---------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 3.1. Kajian Pustaka.....                                                              | 22 |
| 3.1.1. Segmentasi .....                                                               | 22 |
| 3.1.2. <i>Targeting</i> .....                                                         | 24 |
| 3.1.3. <i>Positioning</i> .....                                                       | 26 |
| 3.1.4. Keputusan Konsumen (Pasien) .....                                              | 28 |
| 3.2. Pengaruh Variabel Bebas terhadap Variabel Terikat .....                          | 30 |
| 3.2.1. Pengaruh Segmentasi ( $X_1$ ) terhadap Keputusan<br>Konsumen (Y) .....         | 30 |
| 3.2.2. Pengaruh <i>Targeting</i> ( $X_2$ ) terhadap Keputusan<br>Konsumen (Y) .....   | 33 |
| 3.2.3. Pengaruh <i>Positioning</i> ( $X_3$ ) terhadap Keputusan<br>Konsumen (Y) ..... | 36 |
| 3.3. Penelitian Terdahulu .....                                                       | 39 |
| 3.4. Kerangka Pemikiran.....                                                          | 46 |
| 3.5. Hipotesis.....                                                                   | 47 |

### **BAB IV. METODE PENELITIAN**

|                                                                |    |
|----------------------------------------------------------------|----|
| 4.1. Jenis dan Ruang Lingkup Penelitian .....                  | 48 |
| 4.1.1. Jenis Penelitian.....                                   | 48 |
| 4.1.2. Ruang Lingkup.....                                      | 48 |
| 4.1.3. Lokasi Penelitian.....                                  | 49 |
| 4.1.4. Pendekatan Penelitian .....                             | 49 |
| 4.2. Variabel Penelitian .....                                 | 49 |
| 4.2.1. Operasionalisasi Variabel dan Instrumen Penelitian..... | 50 |
| 4.2.2. Instrumen Penelitian.....                               | 53 |
| 4.2.3. Pengujian Instrumen.....                                | 54 |
| 4.2.4. Uji Instrumen .....                                     | 54 |
| 4.2.4.1. Uji Validitas.....                                    | 54 |

|                                                                 |    |
|-----------------------------------------------------------------|----|
| 4.2.4.2. Uji Reliabilitas .....                                 | 55 |
| 4.2.4.3. Analisis Dimensi.....                                  | 55 |
| 4.3. Penentuan Populasi dan Sampel Penelitian.....              | 57 |
| 4.3.1. Populasi Penelitian .....                                | 57 |
| 4.3.2. Sampel.....                                              | 57 |
| 4.4. Jenis dan Sumber Data .....                                | 59 |
| 4.4.1. Data Primer .....                                        | 59 |
| 4.4.2. Data Sekunder .....                                      | 59 |
| 4.5. Teknik Pengumpulan Data.....                               | 60 |
| 4.5.1. Penelitian Kepustakaan ( <i>Library Research</i> ) ..... | 60 |
| 4.5.2. Penelitian Lapangan ( <i>Field Research</i> ).....       | 60 |
| 4.5.2.1. Wawancara .....                                        | 60 |
| 4.5.2.2. Kuesioner .....                                        | 60 |
| 4.5.2.3. Observasi .....                                        | 61 |
| 4.6. Teknik Analisis Data.....                                  | 62 |
| 4.6.1. Uji Normalitas.....                                      | 62 |
| 4.6.2. Uji Multikolinieritas.....                               | 62 |
| 4.6.3. Uji Heteroskedastisitas.....                             | 63 |
| 4.6.4. Uji Hipotesis .....                                      | 63 |
| 4.6.4.1. Pengujian Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....        | 63 |
| 4.6.4.2. Uji F .....                                            | 63 |
| 4.6.4.3. Uji t .....                                            | 64 |

## **BAB V. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

|                                                   |    |
|---------------------------------------------------|----|
| 5.1. Hasil Penelitian .....                       | 65 |
| 5.1.1. Hasil Pengujian Instrumen Penelitian ..... | 65 |
| 5.1.2. Pengumpulan Data Penelitian .....          | 69 |
| 5.1.3. Pengolahan Data.....                       | 76 |
| 5.1.4. Uji Data .....                             | 79 |
| 5.2. Pembahasan.....                              | 83 |
| 5.2.1. Koefisien Determinasi.....                 | 83 |



|                                                   |     |
|---------------------------------------------------|-----|
| 5.2.2. Uji Hubungan Secara Simuktan (Uji F) ..... | 84  |
| 5.2.3. Uji Regresi Linier Berganda .....          | 85  |
| 5.2.4. Analisis Dimensi .....                     | 87  |
| <br><b>BAB VI. KESIMPULAN DAN SARAN</b>           |     |
| 6.1. Kesimpulan .....                             | 98  |
| 6.2. Saran.....                                   | 99  |
| <br><b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....                   | 102 |
| <b>LAMPIRAN</b> .....                             | 106 |
| <b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b> .....                 | 124 |

## DAFTAR TABEL

|                                                                                                                     | Halaman |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|
| Tabel 1.1. Rasio BOR dan AVLOS Rumah Sakit Pertamedika Sentul City Selama Tahun 2012 sampai dengan Tahun 2014 ..... | 3       |
| Tabel 1.2. Rasio BOR Berdasarkan Kelas Ruang Rawat Inap Periode Tahun 2012 sampai dengan Tahun 2014 .....           | 3       |
| Tabel 1.3. Rasio BOR dan AVLOS RSPP Periode Tahun 2012-2014 .....                                                   | 4       |
| Tabel 1.4. Target dan Realisasi Beberapa Rasio Kinerja Rumah Sakit Periode Sejak Tahun 2012-2014.....               | 5       |
| Tabel 1.5. Data Geografis dan Demografis Pasien Rawat Inap Periode Bulan September 2015.....                        | 7       |
| Tabel 1.6. Hasil Survei Tingkat Kepuasan Pasien RSPSC .....                                                         | 8       |
| Tabel 2.1. Jumlah Ruang Layanan Umum dan Khusus RSPSC .....                                                         | 17      |
| Tabel 2.2. Jumlah Tenaga Medis dan Non Medis.....                                                                   | 18      |
| Tabel 3.1. Penelitian Terdahu .....                                                                                 | 39      |
| Tabel 4.1. Variabel Operasional dan Instrumen Penelitian.....                                                       | 51      |
| Tabel 4.2. Matrik Korelasi Dimensi Variabel Bebas dengan Dimensi Variabel Terikat .....                             | 56      |
| Tabel 4.3. Pedoman untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi .....                                           | 56      |
| Tabel 4.4. Proporsi Jumlah Sampel .....                                                                             | 58      |
| Tabel 4.5. Proporsi Jumlah Sampel Rawat Jalan dan Rawat Inap dengan Jumlah Responden 150 Pasien.....                | 61      |
| Tabel 5.1. Uji Instrumen Variabel Segmentasi KMO and Bartlett's Test .....                                          | 66      |
| Tabel 5.2. Uji Instrumen Variabel <i>Targeting</i> KMO and Bartlett's Test.....                                     | 66      |
| Tabel 5.3. Uji Instrumen Variabel <i>Positioning</i> KMO and Bartlett's Test .....                                  | 67      |
| Tabel 5.4. Uji Instrumen Variabel Keputusan Konsumen KMO and Bartlett's Test.....                                   | 67      |
| Tabel 5.5. Uji Reliabilitas .....                                                                                   | 68      |
| Tabel 5.6. Deskripsi Tempat Tinggal dan Jarak .....                                                                 | 70      |
| Tabel 5.7. Deskripsi Usia Responden .....                                                                           | 70      |

|             |                                                                              |    |
|-------------|------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabel 5.8.  | Deskripsi Jenis Kelamin Responden.....                                       | 71 |
| Tabel 5.9.  | Deskripsi Pendidikan Responden .....                                         | 72 |
| Tabel 5.10. | Deskripsi Pekerjaan Responden.....                                           | 72 |
| Tabel 5.11. | Deskripsi Pendapatan Kotor Responden.....                                    | 73 |
| Tabel 5.12. | Deskripsi Pengeluaran Rumah Tangga Responden .....                           | 74 |
| Tabel 5.13. | Deskripsi Frekuensi Kunjungan Responden .....                                | 75 |
| Tabel 5.14. | Deskripsi Alasan Berobat Responden.....                                      | 75 |
| Tabel 5.15. | Distribusi Penilaian Responden terhadap Variabel Segmentasi .....            | 76 |
| Tabel 5.16. | Distribusi Penilaian Responden terhadap Variabel <i>Targeting</i> .....      | 77 |
| Tabel 5.17. | Distribusi Penilaian Responden terhadap Variabel <i>Positioning</i> .....    | 78 |
| Tabel 5.18. | Distribusi Penilaian Responden terhadap Variabel Keputusan<br>Konsumen ..... | 79 |
| Tabel 5.19. | Hasil Uji Multikolinieritas .....                                            | 81 |
| Tabel 5.20. | Koefisien Determinasi .....                                                  | 83 |
| Tabel 5.21. | Hasil Uji Hubungan Secara Simultan (Uji F) .....                             | 85 |
| Tabel 5.22. | Uji t .....                                                                  | 86 |
| Tabel 5.23. | Matriks Korelasi Dimensi antar Variabel Bebas dan Variabel Terikat           | 88 |
| Tabel 5.24. | Koefisien Korelasi .....                                                     | 88 |

## DAFTAR GAMBAR

|                                                                                                 | Halaman |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|
| Gambar 1.1. Trend Perkembangan RS Swasta dan BUMN di Indonesia .....                            | 1       |
| Gambar 1.2. Pengenalan Pasien Rawat Jalan terhadap Rumah Sakit<br>Pertamedika Sentul City ..... | 6       |
| Gambar 2.1. Struktur Organisasi PT Pertamedika Sentul City .....                                | 19      |
| Gambar 2.2. Struktur Organisasi Rumah Sakit Pertamedika Sentul City .....                       | 19      |
| Gambar 2.3. Proses Bisnis RS. Pertamedika Sentul City .....                                     | 21      |
| Gambar 3.1. Kerangka Pemikiran Teoritis .....                                                   | 47      |
| Gambar 5.1. Hasil Uji Normalitas.....                                                           | 80      |
| Gambar 5.2. Hasil Uji Heteroskedastisitas .....                                                 | 83      |

## DAFTAR LAMPIRAN

|                                                                           | Halaman |
|---------------------------------------------------------------------------|---------|
| Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....                                     | 106     |
| Lampiran 2. Rekapitulasi Data Responden Variabel Segmentasi.....          | 112     |
| Lampiran 3. Rekapitulasi Data Responden Variabel <i>Targeting</i> .....   | 115     |
| Lampiran 4. Rekapitulasi Data Responden Variabel <i>Positioning</i> ..... | 118     |
| Lampiran 5. Rekapitulasi Data Responden Variabel Keputusan Konsumen.....  | 121     |