



**UNIVERSITAS INDONESIA**

**ANALISIS HUBUNGAN BAURAN PEMASARAN JASA  
DENGAN KESETIAAN PELANGGAN  
DI UNIT RAWAT JALAN RS ZAHIRAH  
JAKARTA SELATAN TAHUN 2009**

**SKRIPSI**

**OLEH  
TRI YULIANA  
1005001765**

**FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT  
PROGRAM SARJANA KESEHATAN MASYARAKAT  
MANAJEMEN RUMAH SAKIT  
DEPOK  
JUNI 2009**



**UNIVERSITAS INDONESIA**

**ANALISIS HUBUNGAN BAURAN PEMASARAN JASA  
DENGAN KESETIAAN PELANGGAN  
DI UNIT RAWAT JALAN RS ZAHIRAH  
JAKARTA SELATAN TAHUN 2009**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar  
Sarjana Kesehatan Masyarakat  
(SKM)

**TRI YULIANA**

**1005001765**

**FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT  
PROGRAM SARJANA KESEHATAN MASYARAKAT  
MANAJEMEN RUMAH SAKIT  
DEPOK  
JUNI 2009**

## HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya sendiri,  
dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk  
telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Tri Yuliana

NPM : 1005001765

Tanda Tangan :

Tanggal : 26 Juni 2009

## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh :  
Nama : Tri Yuliana  
NPM : 1005001765  
Program Studi : Sarjana Kesehatan Masyarakat  
Judul Skripsi : Analisis Hubungan Bauran Pemasaran Jasa dengan Kesetiaan Pelanggan di Unit Rawat jalan RS Zahirah Jakarta Selatan Tahun 2009.

**Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Kesehatan Masyarakat pada Program Studi Manajemen Rumah Sakit Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Indonesia**

### DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Dr. dr. Hendrik M. Taurany, MPH ( )

Penguji : dr. Mieke Savitri, MKes ( )

Penguji : Amila Megraeni, SE, MBA ( )

Ditetapkan di : Depok

Tanggal : 26 Juni 2009

## SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : Tri Yuliana  
NPM : 1005001765  
Mahasiswa Program : Sarjana Kesehatan Masyarakat  
Tahun Akademik : 2008/2009

Menyatakan bahwa saya tidak melakukan kegiatan plagiat dalam penulisan skripsi saya yang berjudul :

**Analisis Hubungan Bauran Pemasaran Jasa dengan Kesetiaan Pelanggan di Unit Rawat Jalan RS Zahirah Jakarta Selatan Tahun 2009.**

Apabila suatu saat nanti terbukti saya melakukan plagiat maka saya akan menerima sanksi yang telah ditetapkan.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Depok, 26 Juni 2009

( )

## KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullah Wabaraktuh,

*Alhamdulillahirobbil'alamin*, segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, hidayah dan kuasa-Nya sehingga penulisan skripsi berhasil diselesaikan tepat pada waktunya. Sholawat serta salam kita panjatkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW beserta keluarga dan para sahabat serta umatnya yang senantiasa selalu istiqomah di jalan-Nya. Amiin.

Skripsi ini merupakan kewajiban yang harus dibuat sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program Sarjana Kesehatan Masyarakat (SKM) di Universitas Indonesia.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis mengalami berbagai hambatan dan kesulitan, namun dari hal tersebut penulis dapat mengambil banyak pelajaran yang berharga. Penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bantuan dan dukungan berbagai pihak. Pada kesempatan ini, dengan tidak mengurangi rasa hormat, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Keluargaku tercinta, bapak, mama, *my big bro* and *my lil'bro* yang selalu mendoakan serta memberikan dukungan yang sangat berarti kepada penulis.
2. dr. Adang Bachtiar, MPH, DSc. selaku Ketua Departemen AKK FKM UI beserta seluruh staf sekretariat AKK FKM UI, Mba Nevy, Mba Dian, Mba Amel, dan lainnya. Terima kasih banyak atas bantuan dan kerjasamanya dalam kegiatan administrasi dan perkuliahan selama ini.
3. Dr. dr. Hendrik M. Taurany, MPH selaku Pembimbing Akademik yang telah memberikan bimbingan serta dukungan kepada penulis dalam menyusun skripsi ini.
4. dr. Mieke Savitri, M.Kes dan Amila Megraeni, SE, MBA, terima kasih banyak atas kesediaannya menjadi Panitia Penguji Skripsi.
5. Seluruh dosen-dosen FKM UI terima kasih banyak atas ilmu, pengetahuan, pengalaman dan nasihat yang telah diberikan kepada penulis. Semoga ilmu yang didapat dapat bermanfaat dan berkah. Amiin.

6. Direktur Rumah Sakit Zahirah beserta Manager HRD, Bapak Taqwa, SE yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melaksanakan pengambilan data di RS Zahirah.
7. Kepala Departemen Perawat, penanggung jawab perawat rawat jalan, dan perawat pelaksana RS Zahirah, terima kasih banyak atas bantuan yang diberikan kepada penulis selama pengambilan data.
8. Sahabat-sahabatku (Fita, Tutik, Tj, Rahmi, Nuril, Ristri, Sitha, Tanjung, Intan, Bunga, Tika, Indry, Fitri, Endang)
9. Teman-teman FKM 2005 khususnya peminatan MRS 2005. Terima kasih banyak atas kebersamaannya selama hampir empat tahun di FKM tercinta.
10. Serta semua pihak yang telah ikut membantu proses penyelesaian skripsi ini.

Penulis menyadari penyusunan skripsi ini masih jauh dari sempurna, baik dalam teknik penulisan maupun isi. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan pembaca umumnya.

Depok, Juni 2009

Penulis

## HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPERLUAN AKADEMIS

---

Sebagai sivitas akademik Universitas Indonesia, Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Tri Yuliana  
NPM : 1005001765  
Program Studi : Sarjana Kesehatan Masyarakat  
Departemen : Administrasi dan Kebijakan Kesehatan  
Fakultas : Kesehatan Masyarakat  
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Indonesia **Hak Bebas Royalti Noneksklusif** (*Non-exclusive-Royalty-Free-Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

### **ANALISIS HUBUNGAN BAURAN PEMASARAN JASA DENGAN KESETIAAN PELANGGAN DI UNIT RAWAT JALAN RS ZAHIRAH JAKARTA SELATAN TAHUN 2009**

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Indonesia berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola, dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan memublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Depok  
Pada Tanggal: 26 Juni 2009  
Yang Menyatakan

(Tri Yuliana)



## DAFTAR ISI

|   |      |
|---|------|
| HALAMAN JUDUL.....  | i    |
| LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS .....                        | ii   |
| LEMBAR PENGESAHAN .....                                     | iii  |
| SURAT PERNYATAAN.....                                       | iv   |
| KATA PENGANTAR .....  | v    |
| LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH .....             | vii  |
| ABSTRAK .....   | viii |
| DAFTAR ISI.....   | ix   |
| DAFTAR TABEL.....   | xii  |
| DAFTAR LAMPIRAN.....  | xiv  |
| 1. PENDAHULUAN .....  | 1    |
| 1.1. Latar Belakang .....                                   | 1    |
| 1.2. Perumusan Masalah .....                                | 4    |
| 1.3. Pertanyaan Penelitian.....                             | 4    |
| 1.4. Tujuan Kegiatan.....                                   | 5    |
| a. Tujuan Umum.....   | 5    |
| b. Tujuan Khusus .....                                      | 5    |
| 1.5. Manfaat Penelitian .....                               | 5    |
| a. Bagi Rumah Sakit.....                                    | 5    |
| b. Bagi Peneliti.....                                       | 5    |
| 3. Bagi Program Studi .....                                 | 6    |
| 1.6. Ruang Lingkup Penelitian.....                          | 6    |
| 2. TINJAUAN PUSTAKA.....                                    | 7    |
| 2.1 Pengertian Pemasaran .....                              | 7    |
| 2.2 Strategi Pemasaran .....                                | 7    |
| 2.3 Tahapan Strategi Pemasaran .....                        | 8    |
| 2.4 Pemasaran Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit .....      | 9    |
| 2.5 Bauran Pemasaran ( <i>Marketing Mix</i> ) .....         | 12   |
| 2.5.1 <i>Product</i> (produk).....                          | 13   |
| 2.5.2 <i>Price</i> (harga).....                             | 13   |
| 2.5.3 <i>Place</i> (tempat) .....                           | 13   |
| 2.5.4 <i>Promotion</i> (promosi).....                       | 14   |
| 2.5.5 <i>People</i> (Orang).....                            | 14   |
| 2.5.6 <i>Process</i> (Proses).....                          | 15   |
| 2.5.7 <i>Physical Evidence</i> (Tampilan/Bukti Fisik) ..... | 16   |
| 2.6 Kesetiaan Pelanggan ( <i>Customer Loyalty</i> ).....    | 16   |
| 2.6.1 Pengertian Kesetiaan Pelanggan .....                  | 16   |
| 2.6.2 Karakteristik Kesetiaan Pelanggan .....               | 17   |
| 2.6.3 Meningkatkan Kesetiaan.....                           | 17   |
| 2.6.4 Lima Tahapan Pembentuk Loyalitas.....                 | 18   |
| 3. KERANGKA KONSEP .....                                    | 22   |
| 3.1 Kerangka Konsep.....                                    | 22   |
| 3.2 Definisi Operasional.....                               | 23   |
| 4. METODOLOGI PENELITIAN.....                               | 30   |
| 4.1 Jenis Penelitian.....                                   | 30   |

|   |    |
|---|----|
| 4.2 Lokasi Penelitian.....  | 30 |
| 4.3 Populasi dan Sampel Penelitian.....                               | 30 |
| 4.4 Pengumpulan Data.....   | 31 |
| 4.5 Pengolahan dan Analisis Data.....                                 | 32 |
| 4.5.1 Pengolahan Data.....  | 32 |
| 4.5.2 Analisis Data.....  | 33 |
| 5. GAMBARAN UMUM RUMAH SAKIT ZAHIRAH.....                             | 35 |
| 5.1 Gambaran Umum Institusi.....                                      | 35 |
| 5.1.1 Sejarah Berdirinya Rumah Sakit Zahirah.....                     | 35 |
| 5.2 Profil Rumah Sakit Zahirah.....                                   | 36 |
| 5.2.1 Data Umum.....  | 36 |
| 5.2.2 Visi.....   | 36 |
| 5.2.3 Misi.....   | 36 |
| 5.2.4 Tujuan.....   | 37 |
| 5.2.5 Falsafah.....   | 38 |
| 5.3 Struktur Organisasi dan Uraian Tugas Rumah Sakit Zahirah.....     | 38 |
| 5.4 Komposisi dan Jumlah Pegawai Rumah Sakit Zahirah.....             | 49 |
| 5.5 Fasilitas di Rumah Sakit Zahirah.....                             | 50 |
| 5.6 Produk yang Dihasilkan Rumah Sakit Zahirah.....                   | 51 |
| 5.7 Kinerja Rumah Sakit Zahirah.....                                  | 53 |
| 6. HASIL PENELITIAN.....  | 55 |
| 6.1 Uji Coba Kuesioner.....   | 55 |
| 6.1.1 Pelaksanaan Uji Coba.....                                       | 55 |
| 6.1.2 Hasil Uji Coba.....   | 55 |
| 6.2 Pelaksanaan Penelitian.....                                       | 56 |
| 6.3 Penyajian Hasil Penelitian.....                                   | 56 |
| 6.3.1 Karakteristik Responden.....                                    | 56 |
| 6.3.2 Hasil Analisis Univariat:.....                                  | 62 |
| 6.3.2.1 Variabel Dependen.....  | 63 |
| a. Kesetiaan Pelanggan.....   | 63 |
| 6.3.2.2 Variabel Independen.....                                      | 64 |
| a. Produk.....  | 66 |
| b. Harga.....   | 65 |
| c. Lokasi.....  | 68 |
| d. Promosi.....   | 70 |
| e. Petugas.....   | 72 |
| f. Prosedur.....  | 73 |
| g. Bukti Fisik/Tampilan Fisik.....                                    | 75 |
| 6.3.3 Analisis Bivariat.....  | 76 |
| 6.3.3.1 Hubungan Variabel Produk dengan Kesetiaan Pelanggan.....      | 77 |
| 6.3.3.2 Hubungan Variabel Harga dengan Kesetiaan Pelanggan.....       | 77 |
| 6.3.3.3 Hubungan Variabel Lokasi dengan Kesetiaan Pelanggan.....      | 78 |
| 6.3.3.4 Hubungan Variabel Promosi dengan Kesetiaan Pelanggan.....     | 79 |
| 6.3.3.5 Hubungan Variabel Petugas dengan Kesetiaan Pelanggan.....     | 79 |
| 6.3.3.6 Hubungan Variabel Prosedur dengan Kesetiaan Pelanggan.....    | 80 |
| 6.3.3.7 Hubungan Variabel Bukti Fisik dengan Kesetiaan Pelanggan..... | 81 |
| 7. PEMBAHASAN.....  | 83 |
| 7.1 Keterbatasan Penelitian.....                                      | 83 |

|   |    |
|---|----|
| 7.2 Tinjauan Umum Hasil Penelitian.....                               | 84 |
| 7.2.1 Faktor <i>Product</i> dari Bauran Pemasaran Jasa.....           | 84 |
| 7.2.2 Faktor <i>Price</i> dari Bauran Pemasaran Jasa.....             | 85 |
| 7.2.3 Faktor <i>Place</i> dari Bauran Pemasaran Jasa.....             | 86 |
| 7.2.4 Faktor <i>Promotion</i> dari Bauran Pemasaran Jasa.....         | 87 |
| 7.2.5 Faktor <i>People</i> dari Bauran Pemasaran Jasa.....            | 88 |
| 7.2.6 Faktor <i>Process</i> dari Bauran Pemasaran Jasa.....           | 89 |
| 7.2.7 Faktor <i>Physical Evidence</i> dari Bauran Pemasaran Jasa..... | 90 |
| 8. KESIMPULAN DAN SARAN.....  | 92 |
| 8.1 Kesimpulan.....   | 92 |
| 8.2 Saran.....  | 93 |

DAFTAR PUSTAKA  
LAMPIRAN



## DAFTAR TABEL

|  |    |
|--|----|
| Tabel 5.1 Data Ketenagaan Rumah Sakit Zahirah .....  | 49 |
| Tabel 5.2 Kunjungan Pasien Rawat Jalan RS Zahirah Tahun 2006-2008 .....  | 54 |
| Tabel 5.3 Kinerja Rawat Inap Tahun 2006-2008 RS Zahirah .....  | 55 |
| Tabel 6.1 Tabel Uji Validitas dan Realibilitas .....   | 57 |
| Tabel 6.2 Distribusi Frekuensi Responden berdasarkan Usia.....   | 58 |
| Tabel 6.3 Distribusi Frekuensi Responden berdasarkan Jenis Kelamin .....   | 58 |
| Tabel 6.4 Distribusi Frekuensi Responden berdasarkan Pendidikan .....  | 59 |
| Tabel 6.5 Distribusi Frekuensi Responden berdasarkan Penghasilan.....  | 59 |
| Tabel 6.6 Distribusi Frekuensi Responden berdasarkan Pekerjaan .....   | 60 |
| Tabel 6.7 Distribusi Frekuensi Responden berdasarkan Wilayah Tempat Tinggal .....  | 60 |
| Tabel 6.8 Distribusi Frekuensi Responden berdasarkan Penanggung Biaya Berobat.....   | 61 |
| Tabel 6.9 Distribusi Frekuensi Responden berdasarkan Cara Mendapatkan Informasi Mengenai RS Zahirah.....                   | 62 |
| Tabel 6.10 Distribusi Frekuensi Responden berdasarkan Media Informasi yang Dianggap paling Informatif.....                 | 62 |
| Tabel 6.11 Distribusi Frekuensi Responden berdasarkan Kali Kunjungan ke RS Zahirah .....                                   | 63 |
| Tabel 6.12 Distribusi Frekuensi Responden berdasarkan Lama Menggunakan Sarana Pelayanan RS Zahirah .....                   | 63 |
| Tabel 6.13 Distribusi Jawaban Responden terhadap Pertanyaan Variabel Kesetiaan Pelanggan Unit Rawat Jalan RS Zahirah ..... | 63 |
| Tabel 6.14 Distribusi Frekuensi Kesetiaan Pelanggan Unit Rawat Jalan RS Zahirah .....                                      | 64 |
| Tabel 6.15 Distribusi Jawaban Responden terhadap Pertanyaan Variabel Produk Unit Rawat Jalan RS Zahirah .....              | 65 |
| Tabel 6.16 Distribusi Frekuensi Persepsi Responden terhadap Produk Unit Rawat Jalan RS Zahirah .....                       | 66 |
| Tabel 6.17 Distribusi Jawaban Responden terhadap Pertanyaan Variabel Harga Unit Rawat Jalan RS Zahirah.....                | 66 |
| Tabel 6.18 Distribusi Frekuensi Persepsi Responden terhadap Harga Unit Rawat Jalan RS Zahirah .....                        | 68 |
| Tabel 6.19 Distribusi Jawaban Responden terhadap Pertanyaan Variabel Lokasi Unit Rawat Jalan RS Zahirah.....               | 68 |
| Tabel 6.20 Distribusi Frekuensi Persepsi Responden terhadap Lokasi RS Zahirah .....  | 70 |
| Tabel 6.21 Distribusi Jawaban Responden terhadap Pertanyaan Variabel Promosi Unit Rawat Jalan RS Zahirah.....              | 70 |
| Tabel 6.22 Distribusi Frekuensi Persepsi Responden terhadap Promosi RS Zahirah .....                                       | 72 |
| Tabel 6.22 Distribusi Jawaban Responden terhadap Pertanyaan Variabel Petugas Unit Rawat Jalan RS Zahirah.....              | 72 |

|  |    |
|--|----|
| Tabel 6.23 Distribusi Frekuensi Persepsi Responden terhadap Petugas Unit Rawat Jalan RS Zahirah .....  | 73 |
| Tabel 6.24 Distribusi Jawaban Responden terhadap Pertanyaan Variabel Prosedur Unit Rawat Jalan RS Zahirah.....   | 74 |
| Tabel 6.25 Distribusi Frekuensi Persepsi Responden terhadap Prosedur Layanan Unit Rawat Jalan RS Zahirah.....  | 75 |
| Tabel 6.26 Distribusi Jawaban Responden terhadap Pertanyaan Variabel Bukti Fisik / Tampilan Fisik Unit Rawat Jalan RS Zahirah .....                    | 75 |
| Tabel 6.27 Distribusi Frekuensi Persepsi Responden terhadap Bukti Fisik / Tampilan Fisik Unit Rawat Jalan RS Zahirah.....                              | 76 |
| Tabel 6.28 Hubungan Variabel Produk dengan Kesetiaan Pelanggan di Unit Rawat Jalan RS Zahirah .....  | 77 |
| Tabel 6.29 Hubungan Variabel Harga dengan Kesetiaan Pelanggan di Unit Rawat Jalan RS Zahirah .....   | 77 |
| Tabel 6.30 Hubungan Variabel Lokasi dengan Kesetiaan Pelanggan di Unit Rawat Jalan RS Zahirah .....  | 78 |
| Tabel 6.31 Hubungan Variabel Promosi dengan Kesetiaan Pelanggan di Unit Rawat Jalan RS Zahirah.....  | 79 |
| Tabel 6.32 Hubungan Variabel Petugas dengan Kesetiaan Pelanggan di Unit Rawat Jalan RS Zahirah.....  | 79 |
| Tabel 6.33 Hubungan Variabel Prosedur dengan Kesetiaan Pelanggan di Unit Rawat Jalan RS Zahirah.....   | 80 |
| Tabel 6.34 Hubungan Variabel Bukti Fisik dengan Kesetiaan Pelanggan di Unit Rawat Jalan RS Zahirah.....  | 81 |
| Tabel 6.35 Rekapitulasi Hasil Analisis Uji Chi-Square antara Faktor Bauran Pemasaran Jasa dengan Kesetiaan Pelanggan di Unit Rawat Jalan RS Zahirah... | 82 |

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Struktur Organisasi RS Zahirah
- Lampiran 2 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 3 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

