

**Hubungan Program Bauran Pemasaran Jasa
Dengan Keputusan Penggunaan Ulang Perawatan Kesehatan
Pada Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Permata Bunda, Ciamis
Jawa Barat**

SKRIPSI



Ditulis oleh :

Nama : Sri Rejeki
Nomor Mahasiswa : 00311166
Program Studi : Manajemen
Bidang Konsentrasi : Pemasaran

**UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
FAKULTAS EKONOMI
YOGYAKARTA
2004**

**Hubungan Program Bauran Pemasaran Jasa
Dengan Keputusan Penggunaan Ulang Perawatan Kesehatan
Pada Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Permata Bunda, Ciamis
Jawa Barat**

SKRIPSI

Ditulis dan diajukan untuk memenuhi syarat ujian akhir guna memperoleh gelar sarjana
strata-I di program studi manajemen, Fakultas Ekonomi,
Universitas Islam Indonesia



oleh

Nama : Sri Rejeki
Nomor Mahasiswa : 00311166
Program Studi : Manajemen
Bidang Konsentrasi : Pemasaran

**UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
FAKULTAS EKONOMI
YOGYAKARTA
2004**

LEMBAR PENGESAHAN

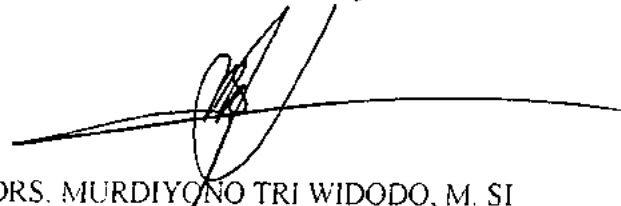
**Hubungan Program Bauran Pemasaran Jasa
Dengan Keputusan Penggunaan Ulang Perawatan Kesehatan
Pada Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Permata Bunda, Ciamis
Jawa Barat**

Nama : Sri Rejeki
Nomor Mahasiswa : 00311166
Program Studi : Manajemen
Bidang Konsentrasi : Pemasaran

Yogyakarta, 28 April 2004

Telah disetujui dan disahkan oleh

Dosen Pembimbing,



DRS. MURDIYONO TRI WIDODO, M. SI

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

“Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang telah diajukan orang lain untuk memperoleh gelar kesarjanaan disuatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam referensi. Apabila kemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, saya sanggup menerima hukuman atau sanksi apapun sesuai peraturan yang berlaku.”

Yogyakarta, 28 April 2004

Penulis

Sri Rejeki

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

SKRIPSI BERJUDUL

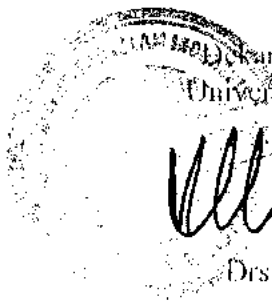
HUBUNGAN PROGRAM BAURAN PEMASARAN JASA DENGAN KEPUTUSAN
PENGUNAAN ULANG PERAWATAN KESEHATAN PADA UNIT RAWAT
JALAN RUMAH SAKIT PERMATA BUNDA CIAMIS JAWA BARAT

Disusun Oleh: SRI REJEKI
Nomor mahasiswa: 00311166

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji dan dinyatakan LULUS
Pada tanggal: 8 Juni 2004

Penguji/Pemb. Skripsi : DRS. MURDIYONO TRIWIDODO, M SI

Penguji : DRS. ABDUL MOIN, MBA



Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Islam Indonesia



Drs. Suwarsono, MA

**HUBUNGAN PROGRAM BAURAN PEMASARAN JASA DENGAN
KEPUTUSAN PENGGUNAAN ULANG PERAWATAN KESEHATAN PADA
UNIT RAWAT JALAN RUMAH SAKIT PERMATA BUNDA CIAMIS,
JAWA BARAT**

ABSTRAK

Analisa yang dilakukan terhadap konsumen Rumah Sakit Permata Bunda Ciamis, diperlukan untuk mengetahui sejauh mana hubungan antara program bauran pemasaran jasa dengan keputusan penggunaan ulang perawatan kesehatan pada unit rawat jalan, serta untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan program bauran pemasaran jasa pada unit rawat jalan di Rumah Sakit Permata Bunda Ciamis.

Analisa data penelitian menggunakan teknik statistik koefisien korelasi Rank Spearman, untuk mengetahui erat tidaknya suatu hubungan antar variabel.

Hasil penelitian yang dilaksanakan menunjukkan adanya hubungan yang kuat dan positif antara program bauran pemasaran jasa dengan keputusan penggunaan ulang perawatan kesehatan pada unit rawat jalan Rumah Sakit Permata Bunda Ciamis .

Halaman Persembahan

Dengan rasa Syukur Kehadiran Allahi, ku persembahkan skripsi ini teruntuk

Papa, Mama, dan keluarga tercinta

Terima kasih atas segala do'a dan motivasi selama ini

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim.

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Segala puji bagi Allah, Tuhan Semesta Alam. Dengan segenap rasa syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Skripsi ini berjudul " Hubungan Program Bauran Pemasaran Jasa Dengan Keputusan Penggunaan Ulang Perawatan Kesehatan Pada Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Permata Bunda Ciamis Jawa Barat " merupakan salah satu syarat untuk mencapai gelar sarjana di Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.

Selama proses penulisan skripsi ini penulis banyak mendapatkan kritik, saran, bantuan, dan dorongan dari berbagai pihak.

Oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Drs. H. Suwarsono Muhammad, MA, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.
2. Bapak Drs. Murdiyono Tri Widodo, M. SI, selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan, nasehat dan pengarahan demi terselesainya skripsi ini.
3. Pimpinan Rumah Sakit Permata Bunda yang telah memberikan izin penelitian .
4. Kedua orang tua tercinta, yang telah memberikan dukungan baik moral maupun materiil selama penulis menjalani studi di bangku kuliah.
5. Adik-adik ku yang tersayang serta seluruh keluarga yang telah memberikan nasehat, do'a, semangat dan kasih sayang nya.
6. Mang Ung, Kaka, Atan, Kare, Seah dan Ferry, yang telah banyak membantu dalam skripsi ini.
7. Sahabatku Errien yang selalu menemani dalam berbagai kesulitan dan selalu memberikan dorongan dalam menyelesaikan skripsi ini.

8. Cha-pi yang tidak pernah bosan memberikan motivasi dan do'a, thanks banget ya pi.
9. Aa dan keluarga bandung, terima kasih atas segala bantuan dan saran.
10. Semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini jauh dari kesempurnaan, untuk itu penulis mohon maaf dan berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna bagi semua pihak yang membutuhkan.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

DAFTAR ISI

Halaman Sampul Depan Skripsi	i
Halaman Judul	ii
Halaman Pernyataan Bebas Plagiarisme	iii
Halaman Pengesahaan Skripsi	iv
Halaman Ujian Skripsi	v
Abstrak	vi
Halaman Persembahan	vii
Kata Pengantar	viii
Daftar Isi	x
Daftar Tabel dan Lampiran	xiii
Daftar Gambar	xiv
BAB. I. PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah	6
1.3. Batasan Penelitian	6
1.4. Tujuan Penelitian	6
1.5. Manfaat Penelitian	7
1.6. Kerangka Teoritis	8
1.7. Hipotesis	12
1.8. Metode Penelitian	13
1.8.1. Data Yang Diperlukan	13
1.8.2. Jenis dan Sumber Data	13
1.8.3. Teknik Penentuan Sampel	14
1.8.4. Teknik Pengumpulan Data	15
1.8.5. Teknik Pengolahan dan Analisis Data	15
1.8.5.1. Uji Validitas dan Reliabilitas Data	15
1.8.5.2. Alat Analisis Data	16
1.8.6. Rancangan Uji Hipotesis	19

BAB. II. LANDASAN TEORI	21
2.1. Definisi Pemasaran	21
2.1.1. Pengertian Pemasaran	21
2.1.2. Konsep Pemasaran	25
2.2. Ruang Lingkup Pemasaran	26
2.2.1. Pengertian Jasa	26
2.2.2. Karakteristik jasa	27
2.3. Rumah Sakit	29
2.3.1. Pengertian Rumah Sakit	29
2.3.2. Karakteristik Rumah Sakit	29
2.4. Bauran Pemasaran Jasa	30
2.4.1. Product	31
2.4.2. Price	33
2.4.3. Place	34
2.4.4. Promotion	35
2.4.5. Physical Evidence	36
2.4.6. Process	39
2.4.7. People	39
2.5. Prilaku Konsumen	41
2.5.1. Pengertian Prilaku Konsumen	41
2.5.2. Proses Pembelian Konsumen	42
BAB. III. GAMBARAN UMUM RUMAH SAKIT PERMATA BUNDA	46
3.1. Letak Geografis	46
3.2. Jarak Lokasi Rumah Sakit Permata Bunda dan Sumber daya Lainnya	46
3.3. Sejarah Berdirinya Rumah Sakit Permata Bunda Ciamis	47
3.4. Pemasaran	48
3.4.1. Pelayanan Yang Diberikan	48
3.4.2. Penetapan Harga	48
3.5. Gambaran Umum Karyawan	51
3.5.1. Tata Tertib Karyawan	54
3.5.2. Struktur Organisasi	55

BAB. IV. ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	61
4.1. Analisis Karakteristik Responden	61
4.2. Data dan Analisis	66
4.2.1. Analisis Kualitatif	66
4.2.2. Analisis Kuantitatif	74
4.2.2.1. Uji Validitas Dan Reliabilitas	75
4.2.2.2. Analisis Korelasi Rank Spearman	77
4.2.3. Variabel Yang Paling Erat	82
BAB. V. KESIMPULAN DAN SARAN	84
5.1 Kesimpulan	84
5.2. Saran	85
DAFTAR PUSTAKA	87
DAFTAR TABEL DAN LAMPIRAN	
DAFTAR GAMBAR	

DAFTAR TABEL DAN LAMPIRAN

Tabel dan Lampiran

1. Frekuensi
2. Korelasi
3. Kuesioner
4. Uji Validitas Program Bauran Pemasaran (X)
5. Uji Reabilitas Program Bauran Pemasaran (X)
6. Uji Validitas Penggunaan Ulang Konsumen (Y)
7. Uji Reabilitas Penggunaan Ulang Konsumen (Y)

DAFTAR GAMBAR

Gambar

1. Rumah Sakit Permata Bunda
2. Halaman Rumah Sakit Permata Bunda
3. Ruang Laboratorium
4. Ruang Rawat Inap
5. Instalasi Gawat Darurat
6. Ruang Bayi
7. Ruang USG (Ultrasonografi)
8. Ruang Operasi