

**SKRIPSI**

**ANALISIS GAP EKSPEKTASI DAN PENILAIAN FKTP DENGAN  
PERSEPSI RUMAH SAKIT TENTANG BAURAN PEMASARAN 4R  
(*RELATION, RETRENCHMENT, RELEVANCE, REWARD*)  
(Studi di Poli Urologi RSUD Bhakti Husada Krikilan Kabupaten  
Banyuwangi)**



Oleh :

**LUPHE ASSRI NINGTYAS**

**UNIVERSITAS AIRLANGGA  
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT  
PROGRAM SARJANA  
PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT  
BANYUWANGI  
2020**

**SKRIPSI**

**ANALISIS GAP EKSPEKTASI DAN PENILAIAN FKTP DENGAN  
PERSEPSI RUMAH SAKIT TENTANG BAURAN PEMASARAN 4R  
(*RELATION, RETRENCHMENT, RELEVANCE, REWARD*)  
(Studi di Poli Urologi RSUD Bhakti Husada Krikilan Kabupaten  
Banyuwangi)**



**Oleh :**

**LUPHE ASSRI NINGTYAS  
NIM 101611535016**

**UNIVERSITAS AIRLANGGA  
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT  
PROGRAM SARJANA  
PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT  
BANYUWANGI  
2020**

i

**PENGESAHAN**

Dipertahankan di Depan Tim Penguji Skripsi  
Program Sarjana Program Studi Kesehatan Masyarakat  
Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Airlangga dan  
diterima untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar  
Sarjana Kesehatan Masyarakat (S.KM.)  
pada tanggal 24 Agustus 2020

Mengesahkan  
Universitas Airlangga  
Fakultas Kesehatan Masyarakat



Tim Penguji :

- a) Dr. Mohammad Zainal Fatah Drs. M.S., M.Kes
- b) Dr. Ratna Dwi Wulandari, S.K.M., M.Kes
- c) dr. Hj. Zunita Ahmadah Kusuma Dewi, M.Kes

**SKRIPSI**

Diajukan sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar  
Sarjana Kesehatan Masyarakat (S.K.M.)  
Departemen Administrasi dan Kebijakan Kesehatan  
Program Studi Kesehatan Masyarakat  
Fakultas Kesehatan Masyarakat  
Universitas Airlangga

Oleh :

LUPHE ASSRI NINGTYAS  
NIM. 101611535016

Banyuwangi, 29 September 2020

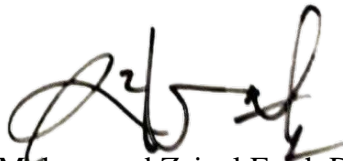
Menyetujui,  
Pembimbing,



Dr. Ratna Dwi Wulandari, S.K.M., M.Kes  
NIP. 197510181999032002

Mengetahui,

Koordinator Program Studi,



Dr. Mohammad Zainal Fatah Drs. M.S., M.Kes  
NIP. 196004161994031002

Ketua Departemen,



Dr. Setya Haksama, drg., M.Kes  
NIP. 196509141996011001

**SURAT PERNYATAAN TENTANG ORISINALITAS**

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : Luphe Assri Ningtyas  
NIM : 101611535016  
Program Studi : Kesehatan Masyarakat  
Fakultas : Kesehatan Masyarakat  
Jenjang : Sarjana (S1)

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

**ANALISIS GAP EKSPEKTASI DAN PENILAIAN FKTP DENGAN PERSEPSI RUMAH SAKIT TENTANG BAURAN PEMASARAN 4R (*RELATION, RETRENCHMENT, RELEVANCE, REWARD*) (Studi di Poli Urologi RSUD Bhakti Husada Krikilan Kabupaten Banyuwangi)**

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

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Banyuwangi, 29 September 2020



Luphe Assri Ningtyas  
NIM 101611535016

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penyusunan skripsi dengan judul **“ANALISIS GAP EKSPEKTASI DAN PENILAIAN FKTP DENGAN PERSEPSI RUMAH SAKIT TENTANG BAURAN PEMASARAN 4R (*RELATION, RETRENCHMENT, RELEVANCE, REWARD*) (Studi di Poli Urologi RSUD Bhakti Husada Krikilan Kabupaten Banyuwangi)”** ini dapat terselesaikan.

Skripsi ini menjabarkan tentang ekspektasi dan penilaian FKTP terkait bauran pemasaran 4R (*relation, retrenchment, relevance, dan reward*) dalam upaya pemasaran rumah sakit untuk meningkatkan kunjungan pasien rujukan dari FKTP (Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama), khususnya pasien yang berkunjung ke poli tertentu seperti poli urologi, gap atau kesenjangan antara ekspektasi dan penilaian FKTP dapat mencerminkan kepuasan FKTP pada layanan yang diberikan oleh rumah sakit. Selain itu dijabarkan pula persepsi rumah sakit terhadap ekspektasi FKTP (Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama), yang mana persepsi tersebut yang nantinya dapat mempengaruhi upaya pemasaran yang dilakukan oleh rumah sakit.

Pada kesempatan ini disampaikan terimakasih kepada Ibu Dr. Ratna Dwi Wulandari, S.K.M., M.Kes selaku dosen pembimbing yang telah memberikan petunjuk, koreksi, dan saran hingga terwujudnya skripsi ini.

Penulis juga mengucapkan terimakasih kepada yang terhormat :

1. Prof. Dr Tri Martiana, dr., M.S, selaku Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Airlangga
2. Dr. Setya Haksama, drg., M.Kes., selaku Ketua Departemen Administrasi dan Kebijakan Kesehatan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Airlangga.
3. Dr. Mohammad Zainal Fatah Drs. Ms., M.Kes selaku Koordinator Program Studi Kesehatan Masyarakat PSDKU Universitas Airlangga di Banyuwangi
4. Seluruh dosen Prodi Kesehatan Masyarakat PSDKU Universitas Airlangga di Banyuwangi
5. Pihak Rumah Sakit Umum Bhakti Husada, Krikilan Kecamatan Glenmore Kabupaten Banyuwangi yang bersedia membantu penulis dalam pengambilan data awal dan studi pendahuluan serta pihak responden lainnya yang telah membantu proses penelitian.
6. Ibunda tercinta Endang Rusemi dan keluarga besar yang telah memberikan dukungan material, moral, dan spiritual.
7. Sahabat-sahabat yang terkasih Keke Anggun Indira Yosela, Adella Atika Larasati, Iftitah Amalia Rahmadani, Novie Erva Fauziyah, Erlin Qur'atul Aini, dan Gayatri Rahma Dewi yang telah kebersamai selama masa perkuliahan.

8. Teman-teman Prodi Kesehatan Masyarakat PSDKU Universitas Airlangga di Banyuwangi 2016 yang selama ini telah berbagi ilmu dimasa perkuliahan.
9. Semua pihak yang turut membantu dalam penyusunan skripsi ini.  
Semoga Allah memberikan balasan berupa pahala atas segala amal yang diberikan dan semoga skripsi ini dapat berguna bagi pihak yang memanfaatkan.

Banyuwangi, 29 September 2020

Penulis