

**SKRIPSI**

**ANALISIS HUBUNGAN BAURAN PEMASARAN TERHADAP  
LOYALITAS PASIEN DI POLI KIA RUMAH SAKIT  
PKU MUHAMMADIYAH SURABAYA**



**Oleh :**

**PRASASTI NUR RACHMI**

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

**SKRIPSI**

**ANALISIS HUBUNGAN BAURAN PEMASARAN TERHADAP  
LOYALITAS PASIEN DI POLI KIA RUMAH SAKIT  
PKU MUHAMMADIYAH SURABAYA**



**Oleh :**

**PRASASTI NUR RACHMI  
NIM 101511123053**

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

**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 26 Agustus 2020

Mengesahkan  
Universitas Airlangga  
Fakultas Kesehatan Masyarakat

Dekan,  


Prof. Dr. Tri Martiana, dr., M.S.  
NIP. 195603031987012001

Tim Penguji :

- a) Endang Dwiyantri, Dra., M.Kes.
- b) Prof. Dr. Stefanus Supriyanto, dr., M.S.
- c) Juliana Sandrawati, dr., M.ARS.

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar  
Sarjana Kesehatan Masyarakat (S.KM.)  
Program Studi Kesehatan Masyarakat  
Departemen Kesehatan Masyarakat  
Fakultas Kesehatan Masyarakat  
Universitas Airlangga

Oleh :

PRASASTI NUR RACHMI  
NIM 101511123053

Surabaya, 1 Oktober 2020

Menyetujui,  
Pembimbing



Prof. Dr. Stefanus Supriyanto, dr., M.S.  
NIP 194909162019126101

Mengetahui,

Koordinator Program Studi,

Ketua Departemen,



Dr. Diah Indriani, S.Si., M.Si  
NIP 197605032002122001



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

**SURAT PERNYATAAN TENTANG ORISINALITAS**

Yang bertandatangan di bawah ini, saya :

Nama : Prasasti Nur Rachmi  
NIM : 101511123053  
Program Studi : Kesehatan Masyarakat  
Fakultas : Kesehatan Masyarakat  
Jenjang : Sarjana (S1)

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

**ANALISIS HUBUNGAN BAURAN PEMASARAN TERHADAP LOYALITAS PASIEN DI POLI KIA RUMAH SAKIT PKU MUHAMMADIYAH SURABAYA**

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.

Surabaya, 12 Agustus 2020



Prasasti Nur Rachmi  
NIM 101511123053

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kepada Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga dapat terselesaikannya SKRIPSI dengan judul “ANALISIS HUBUNGAN BAURAN PEMASARAN TERHADAP LOYALITAS PASIEN DI POLI KIA RUMAH SAKIT PKU MUHAMMADIYAH SURABAYA”, sebagai salah satu persyaratan akademis dalam rangka menyelesaikan kuliah di Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Airlangga.

Pada kesempatan ini disampaikan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada :

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.
3. Dr. Diah Indriani, S.Si., M.Si selaku Koordinator Program Studi Kesehatan Masyarakat Fakultas Kesehatan Masyarakat.
4. Prof. Dr. Stefanus Supriyanto, dr., M.S. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan petunjuk, koreksi serta saran hingga terwujudnya skripsi ini.
5. Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surabaya yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian
6. Orang tua dan keluarga yang telah memberikan motivasi baik moral, material dan spiritual kepada peneliti sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
7. Semua pihak yang telah membantu terselesaikannya skripsi ini yang tidak bisa disebutkan satu per satu,

Peneliti menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari sempurna, untuk itu peneliti membuka diri untuk menerima saran dan masukan yang bersifat membangun. Semoga Allah SWT memberikan balasan pahala atas segala amal yang telah diberikan dan semoga studi ini berguna baik bagi diri kami sendiri maupun pihak lain yang memanfaatkan.

Surabaya, 26 Agustus 2020

Peneliti