

DAFTAR ISI

	Halaman
SKRIPSI	i
PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRACT	vii
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
DAFTAR ARTI LAMBANG, SINGKATAN DAN ISTILAH	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	6
1.3 Pembatasan dan Rumusan Masalah.....	7
1.3.1 Pembatasan Masalah.....	7
1.3.2 Rumusan Masalah.....	7
1.4 Tujuan Penelitian.....	8
1.4.1 Tujuan Umum.....	8
1.4.2 Tujuan Khusus.....	8
1.5 Manfaat Penelitian.....	9
1.5.1 Bagi Peneliti.....	9
1.5.2 Bagi Rumah Sakit.....	9
1.5.3 Bagi Keilmuan.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Rumah Sakit.....	10
2.1.1 Pengertian Rumah Sakit.....	10
2.1.2 Kelas Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surabaya.....	10
2.1.3 Pelayanan Poli KIA RS PKU Muhammadiyah Surabaya.....	11
2.2 Bauran Pemasaran.....	11
2.2.1 Definisi Bauran Pemasaran.....	11
2.2.2 Variabel-Variabel Bauran Pemasaran.....	12
2.3 Loyalitas.....	28
2.3.1 Pengertian Loyalitas.....	28
2.3.2 Tahapan Loyalitas.....	32
2.3.3 Model Loyalitas.....	33
2.3.4 Faktor yang mempengaruhi loyalitas.....	35
2.4 Kepuasan.....	42
2.4.1 Definisi Kepuasan.....	42
2.4.2 Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan.....	42
BAB III KERANGKA KONSEPTUAL	45

BAB IV METODE PENELITIAN	47
4.1 Jenis dan Rancang Bangun Penelitian.....	47
4.2 Populasi Penelitian	47
4.3 Sampel, Besar Sampel, dan Cara Pengambilan Sampel	48
4.3.1 Sampel dan Besar Sampel.....	48
4.3.2 Teknik Sampling	49
4.4 Lokasi dan Waktu Penelitian	49
4.4.1 Lokasi Penelitian.....	49
4.4.2 Waktu Penelitian	49
4.5 Variabel, Cara Pengukuran, dan Definisi Operasional	50
4.5.1 Variabel Penelitian	50
4.5.2 Definisi Operasional, Cara Pengukuran dan Skala Data.....	51
4.6 Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data.....	54
4.6.1 Teknik Pengumpulan Data.....	54
4.6.2 Validitas dan Reliabilitas	55
4.6.3 Analisis Uji Realibilitas	55
4.7 Kerangka Operasional.....	57
4.8 Teknik Analisis Data.....	58
4.8.1 Analisis Univariat.....	58
4.8.2 Analisis Bivariat.....	58
4.8.3 Analisis Multivariat.....	58
 BAB V HASIL PENELITIAN	 60
5.1 Gambaran Umum Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surabaya	60
5.2.1 Usia	60
5.2.2 Pendidikan Terakhir	61
5.2.3 Jenis Pekerjaan	62
5.2.4 Pendapatan	62
5.3 Karakteristik Bauran Pemasaran	63
5.3.1 Bauran Pemasaran Produk	63
5.3.2 Bauran Tarif	64
5.3.3 Bauran Pemasaran Tempat.....	65
5.3.4 Bauran Promosi.....	65
5.3.5 Bauran Petugas.....	66
5.3.6 Bauran Proses.....	67
5.3.7 Bauran Sarana Prasarana.....	68
5.4 Karakteristik Loyalitas	70
5.5 Koefisien Hubungan Antar Variabel	71
5.5.1 Hubungan Persepsi Pasien Terkait Bauran Produk dengan Kepuasan	71
5.5.2 Hubungan Persepsi Pasien Terkait Bauran Tarif dengan Kepuasan	72
5.5.3 Hubungan Persepsi Pasien Terkait Bauran Tempat dengan Kepuasan	73
5.5.4 Hubungan Persepsi Pasien Terkait Bauran Promosi dengan Kepuasan	73

5.5.5 Hubungan Persepsi Pasien Terkait Bauran Petugas dengan Kepuasan	74
5.5.6 Hubungan Persepsi Pasien Terkait Bauran Proses dengan Kepuasan	75
5.5.7 Hubungan Persepsi Pasien Terkait Bauran Sarana Prasarana dengan Kepuasan	76
5.5.8 Hubungan Kepuasan dengan Loyalitas Pasien	76
5.5.9 Hasil Analisis Multivariat Regresi Logistik.....	77
BAB VI PEMBAHASAN.....	79
6.1 Kepuasan Pasien di Poli KIA RS PKU Muhammadiyah Surabaya.....	79
6.2 Loyalitas Pasien di Poli KIA RS PKU Muhammadiyah Surabaya.....	80
6.3 Hubungan Persepsi Pasien Terkait Bauran Pemasaran Produk Terhadap Kepuasan Pasien di Poli KIA RS PKU Muhammadiyah Surabaya.....	81
6.4 Hubungan Persepsi Pasien Terkait Bauran Pemasaran Tarif Terhadap Kepuasan Pasien di Poli KIA RS PKU Muhammadiyah Surabaya.....	83
6.5 Hubungan Persepsi Pasien Terkait Bauran Pemasaran Tempat Terhadap Kepuasan Pasien di di Poli KIA RS PKU Muhammadiyah Surabaya...	85
6.6 Hubungan Persepsi Pasien Terkait Bauran Pemasaran Promosi Terhadap Kepuasan Pasien di Poli KIA RS PKU Muhammadiyah Surabaya.....	86
6.7 Hubungan Persepsi Pasien Terkait Bauran Pemasaran Petugas Terhadap Kepuasan Pasien di di Poli KIA RS PKU Muhammadiyah Surabaya...	88
6.8 Hubungan Persepsi Pasien Terkait Bauran Pemasaran Proses Terhadap Kepuasan Pasien di di Poli KIA RS PKU Muhammadiyah Surabaya...	90
6.9 Hubungan Bauran Pemasaran Sarana Prasarana Terhadap Kepuasan Pasien di di Poli KIA RS PKU Muhammadiyah Surabaya.....	91
6.10 Hubungan Kepuasan dengan Loyalitas Pasien di Poli KIA RS PKU Muhammadiyah Surabaya.....	93
6.11 Keterbatasan Penelitian.....	96
BAB VII KESIMPULAN DAN SARAN	98
7.1 Kesimpulan.....	98
7.2 Saran	99
DAFTAR PUSTAKA	100
LAMPIRAN	102

DAFTAR TABEL

Nomor	Judul Tabel	Halaman
2.1	<i>Product Item, Product Line, dan Product Mix</i>	24
2.2	Kategori Individu terhadap Kepuasan, Loyalitas, Perilaku.....	39
4.1	Waktu Penelitian	50
4.2	Definisi Oprasional Analisis Hubungan Bauran Pemasaran Terhadap Loyalitas Pasien di Poli KIA Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surabaya Tahun 2019.....	51
5.1	Distribusi Frekuensi Usia Responden di Poli KIA Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surabaya Tahun 2019.....	61
5.2	Distribusi Frekuensi Pendidikan Terakhir Responden di Poli KIA Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surabaya Tahun 2019.....	62
5.3	Distribusi Frekuensi Jenis Pekerjaan Responden di Poli KIA Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surabaya Tahun 2019.....	62
5.4	Distribusi Frekuensi Pendapatan Responden di Poli KIA Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surabaya Tahun 2019.....	63
5.5	Distribusi Persepsi Bauran Pemasaran Produk di Poli KIA Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surabaya Tahun 2019	63
5.6	Distribusi Persepsi Bauran Tarif di Poli KIA Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surabaya Tahun 2019.....	64
5.7	Distribusi Persepsi Bauran Pemasaran Tempat di Poli KIA Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surabaya Tahun 2019.....	65
5.8	Distribusi Persepsi Bauran Promosi di Poli KIA Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surabaya Tahun 2019.....	66
5.9	Distribusi Persepsi Bauran Petugas di Poli KIA Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surabaya Tahun 2019.....	67
5.10	Distribusi Persepsi Bauran Proses di Poli KIA Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surabaya Tahun 2019.....	68
5.11	Distribusi Persepsi Bauran Sarana Prasarana di Poli KIA Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surabaya Tahun 2019.....	69
5.12	Distribusi Kepuasan di Poli KIA Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surabaya Tahun 2019.....	69
5.13	Distribusi Persepsi Loyalitas di Poli KIA Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surabaya Tahun 2019.....	70
5.14	Tabulasi Silang (<i>Crosstab</i>) Persepsi Pasien Terkait Pemasaran Bauran Produk dengan Kepuasan Pasien Poli KIA Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surabaya Tahun 2019.....	71

5.15	Tabulasi Silang (<i>Crosstab</i>) Persepsi Pasien Terkait Pemasaran Bauran Tarif Dengan Kepuasan Pasien Poli KIA Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surabaya Tahun 2019.....	72
5.16	Tabulasi Silang (<i>Crosstab</i>) Persepsi Pasien Terkait Pemasaran Bauran Tempat Dengan Kepuasan Pasien Poli KIA Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surabaya Tahun 2019.....	73
5.17	Tabulasi Silang (<i>Crosstab</i>) Persepsi Pasien Terkait Bauran Pemasaran Promosi Dengan Kepuasan Pasien Poli KIA Hamil Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surabaya Tahun 2019.....	73
5.18	Tabulasi Silang (<i>Crosstab</i>) Persepsi Pasien Terkait Bauran Pemasaran Petugas Dengan Kepuasan Pasien Poli KIA Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surabaya Tahun 2019.....	74
5.19	Tabulasi Silang (<i>Crosstab</i>) Persepsi Pasien Terkait Bauran Proses Dengan Kepuasan Pasien Poli KIA Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surabaya Tahun 2019.....	75
5.20	Tabulasi Silang (<i>Crosstab</i>) Persepsi Pasien Terkait Bauran Sarana dan Prasarana Dengan Kepuasan Pasien Poli KIA Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surabaya Tahun 2019.....	76
5.21	Tabulasi Silang (<i>Crosstab</i>) Kepuasan dan Loyalitas Pasien Poli KIA Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surabaya Tahun 2019.....	76
5.22	Hasil Analisis Multivariat Regresi Logistik.....	77

DAFTAR GAMBAR

Nomor	Judul Gambar	Halaman
1.1	Data Kunjungan Poli KIA Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Periode Tahun 2014-2018.....	5
3.1	Kerangka Konseptual.....	45
4.1	Kerangka Operasional Analisis Hubungan Bauran Pemasaran Terhadap Loyalitas Pasien di Poli KIA Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surabaya.....	57

DAFTAR LAMPIRAN

Nomor	Judul Lampiran	Halaman
1	Surat Izin Penenelitian.....	102
2	Lembar Penjelasan Tentang Penelitian.....	103
3	Lembar persetujuan <i>Informed Consent</i>	104
4	Kueisoner.....	105
5	Hasil Analisa Data Distrbusi Frekuensi.....	110
6	Hasil Analisa Data Uji <i>Chi Square</i>	112
7	Hasil Analisa Data Uji <i>Regresi Logistik</i>	119

DAFTAR ARTI LAMBANG, SINGKATAN DAN ISTILAH

Daftar Arti Lambang

>	= lebih dari
<	= kurang dari
%	= persen
/	= per
.	= titik
,	= koma
?	= tanda tanya
-	= tanda penghubung

Daftar Singkatan

WHO	= <i>World Health Organization</i>
KIA	= Klinik Ibu dan Anak
4P	= <i>Product, Price, Place, Promotion</i>
3P	= <i>Process, People, Physical Evidence</i>
4P	= <i>Product, Price, Place, Promotion</i>
PKU	= Penolong Kesengsaraan Umat
RS	= Rumah Sakit
BGC	= <i>Bacillus calmette-Guerin</i>
DPT	= Difteri, Pertusis dan Tetanus
TT	= Tetanus Toksoid
Permenkes	= Peraturan Menteri Kesehatan
ANC	= Antenatal Care
KB	= Keluarga Berencana
SD	= Sekolah Dasar
SMP	= Sekolah Menengah Pertama
SMA	= Sekolah Menengah Atas
D1-D4	= Diploma 1-4
S1-S2	= Sarjana 1-2
PNS	= Pegawai Negeri Sipil
TNI	= Tentara Nasional Indonesia
POLRI	= Polisi Republik Indonesia
IRT	= Ibu Rumah Tangga

Daftar Istilah

r hitung / tabel	= <i>correlation coefficient</i> hitung/tabel
α	= tingkat signifikansi
df	= <i>degree of freedom</i>