

**ANALISIS PENGARUH KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP
ATAS Bauran Pemasaran Jasa Terhadap
Keputusan Pasien Untuk Memilih Kembali
R.S. ADI HUSADA KAPASARI SURABAYA**

SKRIPSI

DIAJUKAN UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN PERSYARATAN DALAM
MEMPEROLEH GELAR SARJANA EKONOMI
JURUSAN MANAJEMEN



**KEPADA
FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA**

2004

SKRIPSI

**ANALISIS PENGARUH KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP
ATAS BAURAN PEMASARAN JASA TERHADAP
KEPUTUSAN PASIEN UNTUK MEMILIH KEMBALI
R.S. ADI HUSADA KAPASARI SURABAYA**

DIAJUKAN OLEH :

DIAN IKA VIRGAYANTI

No. Pokok : 049812047 / E

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH

DOSEN PEMBIMBING,

DR. SRI WAHYUNI ASTUTI, SE, MS
NIP : 131.125.963

TANGGAL 24 06 04

KETUA PROGRAM STUDI,

DR. H. AMIRUDDIN UMAR, SE
NIP : 130.604.268

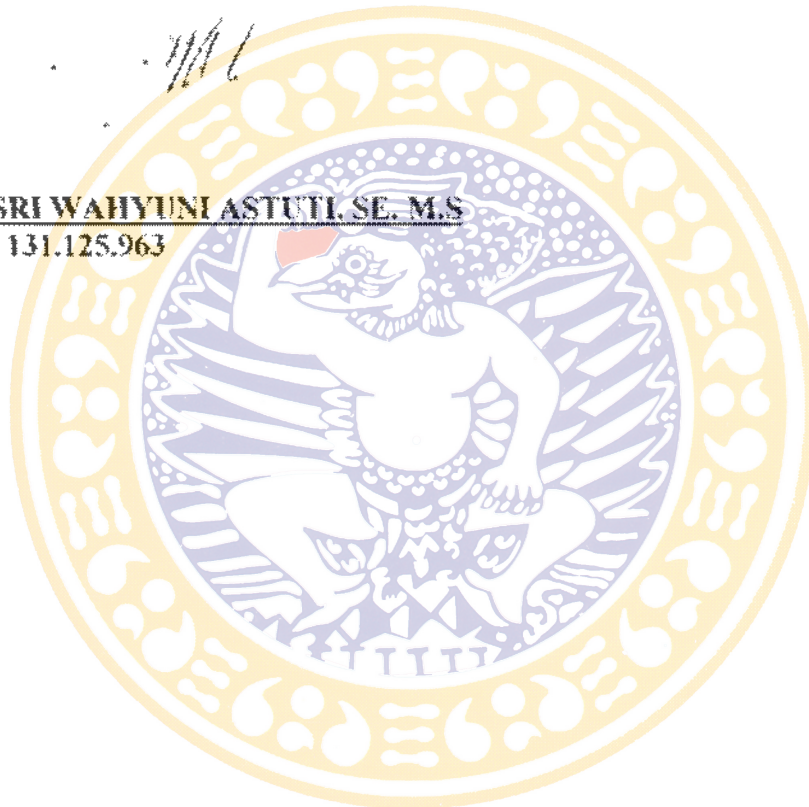
TANGGAL 30 06 2004

Surabaya, 17-02-04

Skripsi telah selesai dan siap untuk diuji

Dosen Pembimbing

Sri Wahyuni Astuti
DR. SRI WAHYUNI ASTUTI, SE, M.S
NIP : 131.125.963



ABSTRAKSI

Penelitian ini meneliti pengaruh kepuasan pasien rawat inap atas bauran pemasaran jasa terhadap keputusan pasien untuk memilih kembali R.S Adi Husada Kapasari Surabaya. Pasien yang diteliti adalah pasien yang sedang menjalani rawat inap di R.S Adi Husada Kapasari Surabaya. Penelitian ini dilakukan mengingat pentingnya kepuasan yang dirasakan pasien atas bauran pemasaran jasa, dimana jika pasien puas dengan jasa yang diterimanya, ia akan cenderung untuk menggunakan kembali jasa yang ditawarkan oleh perusahaan di masa yang akan datang.

Variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini adalah variabel kepuasan pasien atas bauran pemasaran jasa yang terdiri dari kepuasan atas *product* (produk), kepuasan atas *price* (harga), kepuasan atas *place* (tempat), kepuasan atas *promotion* (promosi), kepuasan atas *people* (orang), kepuasan atas *physical evidence* (bukti fisik), kepuasan atas *process* (proses). Sedangkan variabel tergantungan yang digunakan adalah keputusan pasien untuk memilih kembali R.S Adi Husada Kapasari Surabaya.

Teknik analisis yang digunakan adalah teknik analisis Regresi Linier Berganda dengan SPSS 9.0.

Hasil penelitian yang diuji dengan menggunakan Regresi Linier Berganda menunjukkan persamaan berikut :

$$Y = 0,9890 + 0,3624 X_1 + 0,2216 X_2 + 0,1275 X_3 + 0,1749 X_4 + 0,1473 X_5 + 0,1681 X_6 + 0,2325 X_7$$

Nilai *R Square* (R^2) atau koefisien determinasi sebesar 0,7026 atau 70,26%, hal ini menunjukkan keputusan untuk memilih kembali R.S Adi Husada Kapasari Surabaya secara bersama-sama dipengaruhi oleh kepuasan atas *product* (produk), kepuasan atas *price* (harga), kepuasan atas *place* (lokasi), kepuasan atas *promotion* (promosi), kepuasan atas *physical evidence* (bukti fisik), kepuasan atas *people* (orang) dan kepuasan atas *process* (proses).

Hasil uji F menunjukkan bahwa F_{hitung} sebesar 19,5769 dengan tingkat signifikan sebesar 0,0000 sehingga kepuasan atas *product* (produk), kepuasan atas *price* (harga), kepuasan atas *place* (lokasi), kepuasan atas *promotion* (promosi), kepuasan atas *people* (orang), kepuasan atas *process* (proses) secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap keputusan pasien untuk memilih kembali R.S Adi Husada Kapasari Surabaya.

Hasil uji t menunjukkan bahwa t_{hitung} lebih besar dari nilai distribusi t_{tabel} sebesar 2,0017, sehingga kepuasan pasien atas *product* (produk), kepuasan atas *price* (harga), kepuasan atas *place* (lokasi), kepuasan atas *promotion* (promosi), kepuasan atas *people* (orang), kepuasan atas *physical evidence* (bukti fisik) dan kepuasan atas *process* (proses) secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap keputusan pasien untuk memilih kembali R.S Adi Husada Kapasari Surabaya. Berdasarkan uji t diketahui pula variabel yang mempunyai pengaruh dominan terhadap keputusan pasien untuk memilih kembali R.S Adi Husada Kapasari Surabaya adalah kepuasan atas *product* (produk).