

**PENGARUH BAURAN PEMASARAN
TERHADAP LOYALITAS PASIEN
(Studi Kasus Pada Klinik Spesialis dr. Dian Indah S, Sp. THT)**



SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan
Program Sarjana (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Islam Nahdlatul Ulama' Jepara.

Disusun oleh:

ANGGA SEPTIAN FAJAR RILISTIYA

NIM.131110000832

Program Studi: Manajemen

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS ISLAM NAHDLATUL ULAMA'
JEPARA
2017**

HALAMAN PERSETUJUAN

**PENGARUH BAIURAN PEMASARAN
TERHADAP LOYALITAS PASIEN**

(Studi Kasus Pada Klinik Spesialis dr. Dian Indah S, Sp. THT)

Nama : ANGGA SEPTIAN FAJAR RILISTIYA
NIM : 131110000832
Program Studi : Manajemen

Skripsi ini telah disetujui dan untuk dipertahankan dihadapan Tim Penguji Skripsi pada Fakultas Ekonomi dan bisnis Program Studi Manajemen Universitas Islam Nahdlatul Ulama' (UNISNU) Jepara.

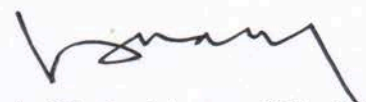
Disetujui oleh pembimbing.

Pembimbing I

Pembimbing II


Muci Laron, S.E., M.M

Tgl. 22 - 3 - 2017


A. Khoirul Anam, S.E., M.Si

Tgl. 21 - 03 - 2017

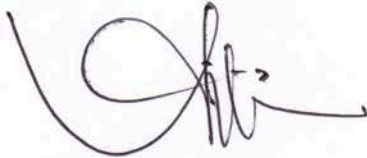
HALAMAN PENGESAHAN

PENGARUH BAURAN PEMASARAN TERHADAP LOYALITAS PASIEN (Studi Kasus Pada Klinik Spesialis dr. Dian Indah S, Sp. THT)

Nama : ANGGA SEPTIAN FAJAR RILISTIYA
NIM : 131110000832
Program Studi : Manajemen

Skripsi ini telah dipertahankan dihadapan penguji Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen Universitas Islam Nahdlatul Ulama' (UNISNU) Jepara. Pada hari Jumat, 31 Maret 2017.

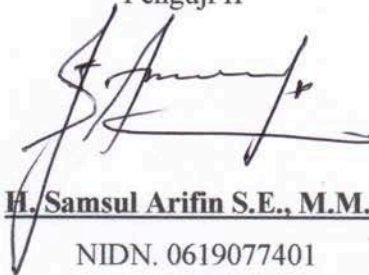
Penguji I



Hj. Nurul Komaryatin S.E., M.Si

NIDN. 0615107001

Penguji II



H. Samsul Arifin S.E., M.M.

NIDN. 0619077401

Mengesahkan:

Ketua Prodi Manajemen



A. Khoirul Anam S.E., M.Si.

NIDN. 621048002

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang saya susun sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana dari Program S-1 program studi Manajemen seluruhnya merupakan hasil karya saya sendiri dan belum pernah diajukan sebagai pemenuhan persyaratan untuk memperoleh gelar S-1 dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen Universitas Islam Nahdlatul Ulama' (UNISNU) Jepara.

Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan yang saya kutip dari karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas dengan norma, kaidah dan etika penulisan ilmiah.

Dengan ini menyatakan sebagai berikut:

1. Skripsi berjudul: "PENGARUH BAURAN PEMASARAN TERHADAP LOYALITAS PASIEN (Studi Kasus Pada Klinik Spesialis dr. Dian Indah S, Sp. THT)".
2. Saya juga mengakui bahwa hasil karya akhir ini, dapat diselesaikan berkat bimbingan dan dukungan penuh dari pembimbing saya yaitu:
 - a. Much Imron, S.E, M.M
 - b. A. Khoirul Anam, S.E., M.Si

Apabila di kemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian skripsi ini bukan hasil karya saya sendiri atau adanya plagiat dalam bagian-bagian tertentu, saya bersedia menerima PENCABUTAN GELAR AKADEMIK yang saya sandang dan sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku.

Jepara, 23 Maret 2017


NIM: 131110000832

MOTTO

- Seseorang yang melihat kebaikan dalam berbagai hal berarti memiliki pikiran yang baik. Dan seseorang yang memiliki pikiran yang baik mendapatkan kenikmatan dari hidup. (Bediuzzaman Said Nur)

PERSEMBAHAN

Karya ini kupersembahkan untuk:

Universitas Islam Nahdlatul Ulama' (UNISNU) Jepara

Ibu dan Bapakku atas doa, restu dan cinta kasihnya

Saudaraku atas bantuannya

dr. Dian Indah S, Sp. THT atas segala dukungan dan bantuannya serta

kesediaannya mengisi kuisioner untuk skripsi ini

Sahabat dan teman-temanku atas segala bantuannya

Semua pembaca yang memerlukan

KATA PENGANTAR

Bismillaahirrohmaanirrohiim

Assalamu'alaikum

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT. yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “PENGARUH BAURAN PEMASARAN TERHADAP LOYALITAS PASIEN (Studi Kasus Pada Klinik Spesialis dr. Dian Indah S, Sp. THT)”. Penulisan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis UNISNU Jepara perogram studi manajemen.

Dalam penulisan ini penulis banyak mendapat bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu pada kesempatan ini dengan ketulusan hati penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak DR. H. Sa'dullah Assaidi, M.Ag, selaku Rektor Universitas Islam Nahdlatul Ulama' (UNISNU) Jepara.
2. Bapak H. Much Imron, SE, MM. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Nahdlatul Ulama' (UNISNU) Jepara dan. selaku dosen pembimbing, yang telah memberikan bimbingan serta pengarahan yang sangat berguna bagi penulis.
3. Bapak A. Khoirul Anam, SE., M.Si Selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Nahdlatul Ulama' (UNISNU) Jepara. dan selaku Dosen Pembimbing II, yang

dalam penyusunan skripsi ini, sehingga penyusun dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

4. Bapak dan Ibu Dosen atas ilmu yang telah diberikan kepada penyusun selama mengikuti studi di UNISNU Jepara.
5. Bapakku, Ibuku, saudaraku atas doa, restu dan cinta kasihnya
6. Pimpinan dan semua karyawan di Klinik Spesialis dr. Dian Indah S, Sp. THT yang telah memberi ijin serta pemberian data dan para pasien Klinik Spesialis dr. Dian Indah S, Sp. THT yang telah bersedia menjadi responden penelitian yang diperlukan untuk penyusunan skripsi ini.
7. Keluarga dan sahabayang telah memberikan do'a dan banyak dorongan baik moril maupun materiil kepada penulis sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.

Semoga bantuan dan pengorbanan yang telah diberikan pada penyusun dapat dicatat sebagai amal kebajikan sehingga mendapat imbalan pahala dari Allah SWT. Penyusun menyadari dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan sehingga kritik dan saran sangat penyusun harapkan.

Akhirnya penyusun berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang memerlukanya.

Wassalamu'alaikum

Jepara, 23 Maret 2017



ANGGA SEPTIAN FAJAR RILISTIYA
NIM: 131110000832

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PERSETUJUAN	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
SURAT ANTI PLAGIAT	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
ABSTRAK	xii
BAB I : PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Ruang Lingkup	8
1.3. Rumusan Masalah.....	8
1.4. Tujuan Penelitian	10
1.5. Manfaat Penelitian	10
1.6. Sistematika Penulisan	11
BAB II : TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Landasan Teori	13
2.2. Penelitian Terdahulu	27
2.3. Kerangka Pemikiran	29
2.4. Perumusan Hipotesis.....	29

BAB III : METODE PENELITIAN	
3.1. Variabel dan Definisi Operasional.....	31
3.2. Jenis dan Sumber data.....	36
3.3. Populasi dan Sampel.....	37
3.4. Metode Pengumpulan Data.....	39
3.5. Pengolahan Data.....	40
3.6. Metode Pengolahan Data.....	41
BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1. Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	50
4.2. Deskripsi Responden.....	53
4.3. Analisis Data.....	57
4.4. Pembahasan.....	73
BAB V : PENUTUP	
5.1. Kesimpulan.....	79
5.2. Saran.....	82
Daftar pustaka.....	85
Lampiran-lampiran.....	88

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pikir Teoritis	29
Gambar 4.1 Uji Normalitas	61
Gambar 4.2 Uji Heteroskedastisitas Dengan Scatter Plot.....	62
Gambar 4.3 Uji Hipotesis F	66
Gambar 4.4 Uji t untuk Produk.....	67
Gambar 4.5 Uji t untuk Harga.....	68
Gambar 4.7 Uji t untuk Tempat	69
Gambar 4.8 Uji t untuk Promosi	69
Gambar 4.9 Uji t untuk Orang	70
Gambar 4.10 Uji t untuk Proses	71
Gambar 4.6 Uji t untuk Keadaan fisik	71

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1. Data Jumlah Pasien di Klinik.....	7
Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu	28
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden.....	53
Tabel 4.2 Umur Responden	54
Tabel 4.3. Pendidikan Responden.....	55
Tabel 4.4 Pekerjaan Responden.....	56
Tabel 4.5 Uji Validitas	58
Tabel 4.6 Uji Reliabilitas	59
Tabel 4.7 Uji VIF.....	60
Tabel 4.8 Hasil Regresi.....	63
Tabel 4.9 Uji F	66
Tabel 4.10 Uji Koefisien determinasi	72

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	1. Kuesioner
Lampiran	2. Data Hasil Kuesioner
Lampiran	3. Hasil Regresi menggunakan SPSS 18
Lampiran	4. Tabel Uji r , t dan F .

ABTRAKSI

Jumlah pasien, mulai bulan april sampai juni mengalami penurunan jumlah pasien yang signifikan hingga bulan berikutnya masih mengalami naik turunnya jumlah pasien. Berbagai upaya telah dilakukan dengan serangkaian inovasi guna untuk mendapatkan kepercayaan dan loyalitas pelanggan seperti menggunakan strategi utama dalam meningkatkan angka kunjungan pasien di klinik ini dengan melakukan dan menerapkan konsep bauran pemasaran (*Marketing mix*) seperti membangun tempat klinik baru yang lebih nyaman dan mudah dijangkau, peralatan memadai, biaya perobatan tergolong murah, sistem antrian mudah dan cepat, serta petugas selalu menyambut dengan senyum ramah tamah terhadap pasien maupun menanggapi keluhannya, namun kenyataannya jumlah angka kunjungan pasien masih mengalami penurunan atau tidak sesuai target pendapatan klinik dr. Dian Indah S, Sp. THT.

Untuk menganalisis *product, price, place, promotion, process, people, physical evidance* berpengaruh terhadap *loyalitas* pasien klinik spesialis dr. Dian Indah S, Sp. THT. Maka obyek penelitian adalah para pasien yang berjumlah 93 orang sebagai sample/ responden. Data primer yang digunakan diperoleh dengan kuesioner kemudian dilakukan analisis dengan menggunakan teknik analisis regresi linier berganda.

Berdasarkan hasil pengujian, menunjukkan bahwa secara bersama-sama terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Produk, Harga, Lokasi, Promosi, orang, Proses dan Keadaan Fisik terhadap loyalitas pasien di Klinik Spesialis dr. Dian Indah S, Sp. THT Jepara, hal ini dibuktikan dengan nilai $F_{hitung} = 26,164 > F_{tabel} = 2,32$ dengan nilai signifikan $0,000 < 0,05$.

Kata kunci: marketing mix dan loyalitas.