

**PENGARUH BAURAN PEMASARAN 7P TERHADAP PERSPEKTIF
KELUARGA PASIEN DALAM MENGAMBIL KEPUTUSAN PASIEN
BEROBAT DI KLINIK MATA KMU GRESIK**

SKRIPSI



Oleh :

**Tita Agustinah
NIM : 16.312.050**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH GRESIK**

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufiq dan hidayah-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan proposal penelitian dengan judul **“PENGARUH BAURAN PEMASARAN 7P TERHADAP PERSPEKTIF KELUARGA PASIEN DALAM MENGAMBIL KEPUTUSAN PASIEN BEROBAT DI KLINIK MATA KMU GRESIK”**.

Sholawat dan salam semoga selalu tercurahkan kepada nabi kita Muhammad SAW, keluarganya, para sahabat dan umatnya yang senantiasa istiqomah di jalan kebenaran.

Proposal penelitian ini dibuat untuk menyusun skripsi pada program Strata Satu (S1) Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Gresik.

Dalam menyelesaikan proposal penelitian ini peneliti mendapat banyak bantuan baik berupa materi maupun spiritual dari berbagai pihak. Oleh karena itu peneliti mengucapkan banyak terima kasih kepada yang terhormat :

1. Prof. Dr. Ir. Setyo Budi, MS. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Gresik
2. Suwarno, SE.,M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Gresik.
3. Anita Handayani, SE., M.SM. selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Gresik.
4. Abdurrahman Faris I.H.P.,SE.,M.S.M selaku Dosen Pembimbing yang telaten memberikan bimbingan, saran, motivasi dan pengarahan kepada peneliti.

5. Dosen-dosen S1 Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Gresik yang telah memberikan bekal ilmu dan atas segala bantuan yang telah diberikan.
6. Kedua orang tua, bapak dan ibu yang saya sayangi yang telah memberikan doa restu, nasehat, serta selalu memberikan dorongan semangat untuk terselesaikannya proposal penelitian ini
7. Suami ku tercinta yang telah memberikan dorongan semangat dan motivasi untuk menyelesaikan proposal penelitian ini.
8. Sahabat-sahabat mahasiswa S1 Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Gresik angkatan tahun 2016 yang telah memberikan dukungan penuh atas terselesaikannya proposal penelitian ini.

Peneliti menyadari bahwa dalam penulisan proposal penelitian ini masih banyak kekurangan dan masih jauh dari kata sempurna, maka dari itu dengan kerendahan hati peneliti mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun dari semua pihak demi perbaikan dan penyempurnaan di masa mendatang.

Akhir kata, semoga proposal penelitian ini dapat memberi manfaat dan berguna bagi banyak pihak terutama untuk mengembangkan ilmu pengetahuan, Aamiin.

Gresik, 27 Juli 2020

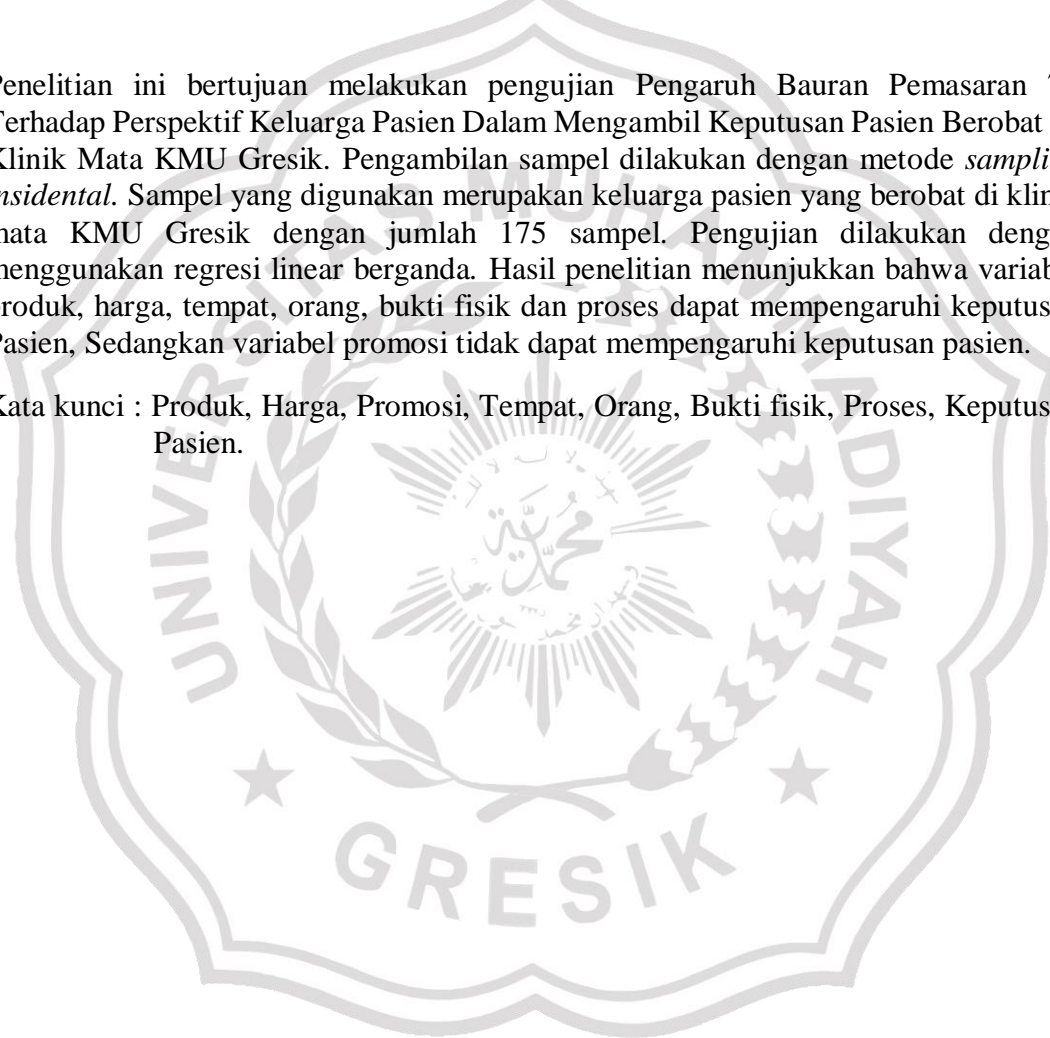
Peneliti

Tita Agustinah, 16312050, Pengaruh Bauran Pemasaran 7P Terhadap Perspektif Keluarga Pasien Dalam Mengambil Keputusan Pasien Berobat Di Klinik Mata KMU Gresik. Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Gresik, Juli, 2020.

Abstraksi

Penelitian ini bertujuan melakukan pengujian Pengaruh Bauran Pemasaran 7P Terhadap Perspektif Keluarga Pasien Dalam Mengambil Keputusan Pasien Berobat Di Klinik Mata KMU Gresik. Pengambilan sampel dilakukan dengan metode *sampling insidental*. Sampel yang digunakan merupakan keluarga pasien yang berobat di klinik mata KMU Gresik dengan jumlah 175 sampel. Pengujian dilakukan dengan menggunakan regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel produk, harga, tempat, orang, bukti fisik dan proses dapat mempengaruhi keputusan Pasien, Sedangkan variabel promosi tidak dapat mempengaruhi keputusan pasien.

Kata kunci : Produk, Harga, Promosi, Tempat, Orang, Bukti fisik, Proses, Keputusan Pasien.

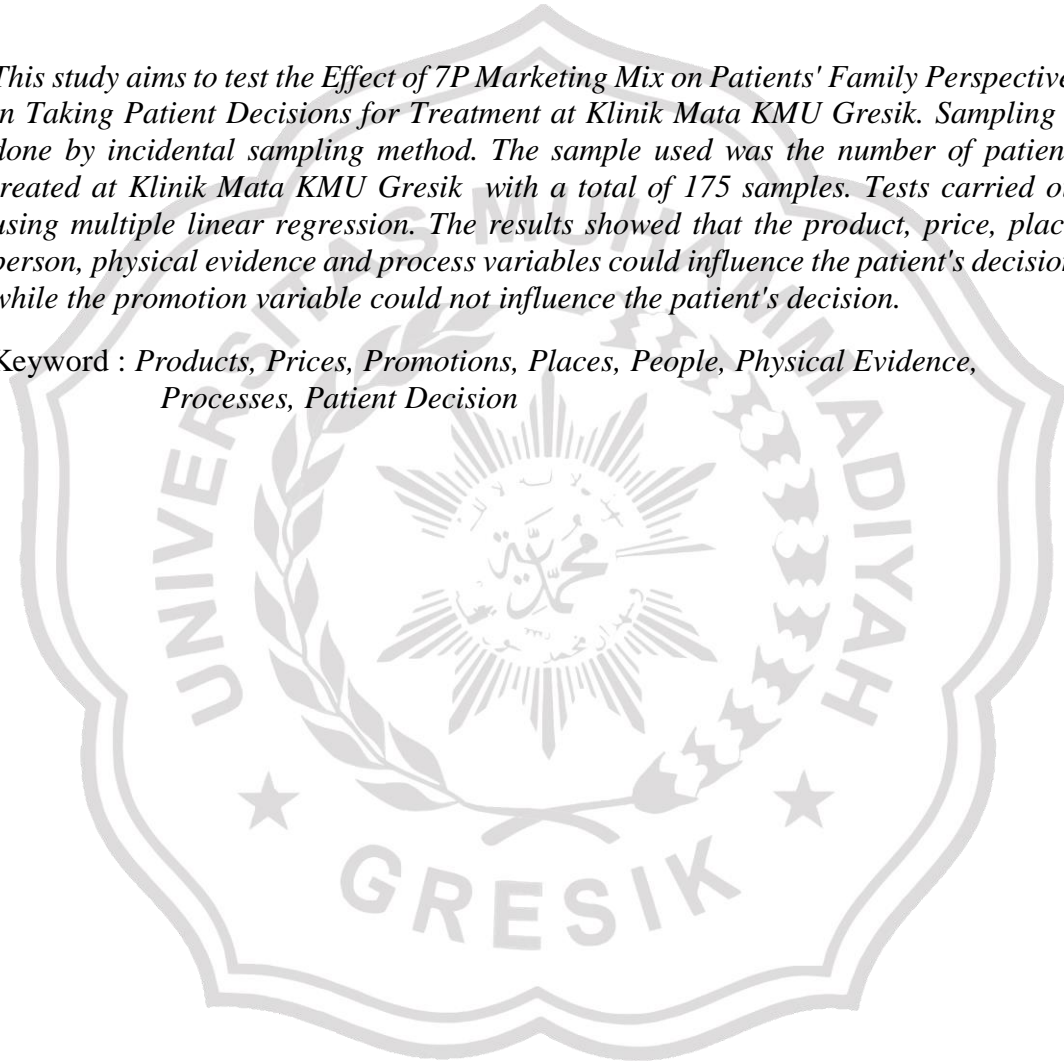


Tita Agustinah, 16312050, The Effect of 7P Marketing Mix on Patient's Family Perspectives in Taking Patient Decisions For Treatment at Klinik Mata KMU Gresik. Management, Faculty of Economics and Business, Muhammadiyah University Gresik, July 27, 2020.

Abstract

This study aims to test the Effect of 7P Marketing Mix on Patients' Family Perspectives in Taking Patient Decisions for Treatment at Klinik Mata KMU Gresik. Sampling is done by incidental sampling method. The sample used was the number of patients treated at Klinik Mata KMU Gresik with a total of 175 samples. Tests carried out using multiple linear regression. The results showed that the product, price, place, person, physical evidence and process variables could influence the patient's decision, while the promotion variable could not influence the patient's decision.

Keyword : Products, Prices, Promotions, Places, People, Physical Evidence, Processes, Patient Decision



DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
ABSTRAKSI.....	xi
ABSTRACT	xii
BAB I : PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah	15
1.3. Tujuan Penelitian	16
1.4. Manfaat Penelitian	16
BAB II : TINJAUAN PUSTAKA.....	18
2.1 Penelitian Terdahulu	18
2.2 Landasan Teori	20
2.3 Bauran Pemasaran.....	20
2.3.1 Produk (<i>Product</i>).....	22
2.3.2 Harga (<i>Price</i>).....	24
2.3.3 Promosi (<i>Promotion</i>).....	25
2.3.4 Tempat (<i>Place</i>).....	26
2.3.5 Orang (<i>People</i>).....	29
2.3.6 Bukti Fisik (<i>Physical Evidence</i>)	31
2.3.7 Proses (<i>Process</i>)	32
2.4 Keputusan Pembelian.....	33
2.4.1 Definisi Keputusan Pembelian.....	33
2.4.2 Proses dalam Keputusan Pembelian.....	35
2.4.3 Indikator Keputusan Pembelian	36
2.5 Hubungan Antar Variabel.....	37
2.5.1 Hubungan Produk Terhadap Keputusan Pasien	37
2.5.2 Hubungan Harga Terhadap Keputusan Pasien	37
2.5.3 Hubungan Promosi Terhadap Keputusan Pasien	38
2.5.4 Hubungan Tempat Terhadap Keputusan Pasien	39

2.5.5 Hubungan Orang Terhadap Keputusan Pasien	39
2.5.6 Hubungan Bukti Fisik Terhadap Keputusan Pasien...	40
2.5.7 Hubungan Proses Terhadap Keputusan Pasien	40
2.6 Kerangka Konseptual	41
2.7 Hipotesis Penelitian	42
BAB III : METODE PENELITIAN	43
3.1 Pendekatan Penelitian	43
3.2 Lokasi Penelitian	44
3.3 Populasi dan Sampel	44
3.3.1 Populasi	44
3.3.2 Sampel	44
3.4 Jenis dan Sumber Data	45
3.4.1 Jenis Data	45
3.4.2 Sumber Data	46
3.5 Teknik Pengambilan Data	46
3.6 Identifikasi dan Definisi Operasional Variabel	47
3.6.1 Definisi Operasional Variabel	47
3.7 Teknik Pengukuran Data	51
3.8 Uji Validitas dan Realibilitas	52
3.8.1 Uji Validitas.....	52
3.8.2 Uji Reliabilitas	53
3.9 Uji Asumsi Klasik	53
3.9.1 Uji Normalitas	53
3.9.2 Uji Multikolinieritas.....	54
3.9.3 Uji Heteroskedastisitas	55
3.10 Teknik Pengolahan dan Analisis Data	55
3.10.1 Koefisien Determinasi	56
3.10.2 Uji Hipotesis.....	57
BAB IV : HASIL PENELITIAN	58
4.1 Profil Perusahaan.	58
4.2 Karakteristik Responden	59
4.2.1 Jenis Kelamin	59
4.2.2 Pekerjaan.....	60
4.3 Analisis Data.....	61
4.3.1 Uji Validitas.....	61
4.3.2 Uji Reliabilitas.....	64
4.4 Uji Asumsi Klasik	65
4.4.1 Uji Normalitas.....	65
4.4.2 Uji Multikolinieritas.....	67
4.4.3 Uji Heterokedastisitas... ..	69
4.5 Analisis Data.....	71

4.5.1 Uji Kelayakan Model.....	71
4.5.1.1 Uji f simultan.....	71
4.5.2 Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	71
4.5.3 Uji Koefisien Regresi.....	73
4.5.4 Uji Signifikasi.....	75
4.6 Intreprestasi Hasil.....	77
4.6.1 Pengaruh Variabel Produk Terhadap Keputusan Pasien.....	77
4.6.2 Pengaruh Variabel Harga Terhadap Keputusan Pasien.....	78
4.6.3 Pengaruh Variabel Promosi Terhadap Keputusan Pasien.....	79
4.6.4 Pengaruh Variabel Tempat Terhadap Keputusan Pasien.....	81
4.6.5 Pengaruh Variabel Orang Terhadap Keputusan Pasien.....	82
4.6.6 Pengaruh Variabel Bukti Fisik Terhadap Keputusan Pasien.....	83
4.6.7 Pengaruh Variabel Proses Terhadap Keputusan Pasien.....	84
BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN.....	85
5.1 Kesimpulan.....	85
5.2 Saran.....	86
DAFTAR PUSTAKA	87
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 : Harga Layanan di Klinik Mata KMU	4
Tabel 1.2 : Data Kepuasan Pasien Tahun 2019	11
Tabel 1.3 : Data Jumlah Pasien Tahun 2019	14
Tabel 2.1 : Perbedaan Penelitian Terdahulu dengan Penelitian Sekarang ..	19
Tabel 3.1 : Pemberian Skor dan Opsi Pertanyaan	53
Tabel 4.1 : Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	62
Tabel 4.2 : Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	63
Tabel 4.3 : Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian	64
Tabel 4.4 : Rekapitulasi Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian	66
Tabel 4.5 : Hasil Uji Normalitas	68
Tabel 4.6 : Hasil Uji Multikolinearitas	69
Tabel 4.7 : Hasil Uji Heterokedastisitas	71
Tabel 4.8 : Koefisien Korelasi dan Determinasi.....	73
Tabel 4.9 : Hasil Uji Regresi Berganda	76
Tabel 4.10 : Hasil Uji t/ Parsial	77



DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 2.1 : Kerangka Konseptual Penelitian 42



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Jadwal Penelitian.....	90
Lampiran 2 : Kuisisioner Penelitian	91
Lampiran 3 : Data Statistik.....	99
Lampiran 4 : Tabel r.....	119
Lampiran 5 : Tabel t.....	121

