

**PENGARUH PRODUK DAN PROSES LAYANAN
KESEHATAN TERHADAP LOYALITAS PESERTA BPJS
KESEHATAN DI KLINIK PRATAMA AISYIYAH
NAILUSYIFA BANDONGAN**

TESIS

Diajukan Guna Memenuhi Sebagian Persyaratan Untuk
Memperoleh Gelar Sarjana Strata 2

Program Studi Manajemen Rumah Sakit



MUHAMMAD BAKHTIAR RIFAI
20151030074

PROGRAM PASCASARJANA
MAGISTER MANAJEMEN RUMAH SAKIT
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2019

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa tesis ini bukan merupakan hasil plagiat karya orang lain, melainkan hasil karya saya sendiri dan belum pernah diterbitkan oleh pihak manapun. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan apabila dikemudian hari ada yang mengklaim bahwa karya ini adalah milik orang lain dan dibenarkan secara hukum, maka saya bersedia dituntut berdasarkan hukum yang berlaku di Indonesia.

Yogyakarta, 12 Oktober 2019

Yang Membuat Pernyataan:

MUHAMMAD BAKHTIAR RIFAI

20151030074

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirobbil 'aalamin. Syukur kami panjatkan kehadirat Ilahi Robbi, atas segala petunjuk dan pertolongan-Nya sehingga telah terselesaikannya tesis yang berjudul “Pengaruh Proses dan Produk Layanan Kesehatan terhadap Perpindahan Peserta BPJS Kesehatan di Klinik Pratama Aisyiyah Nailusyifa Bandongan” tepat pada waktunya.

Penulisan tesis ini adalah dalam rangka memenuhi sebagian syarat memperoleh gelar Sarjana Strata 2 pada Program Studi Manajemen Rumah Sakit Program Pascasarjana UMY. Di sisi lain, penelitian ini dilaksanakan mengingat pentingnya aspek proses dan produk layanan pada Klinik terutama yang menggunakan kepesertaan BPJS, dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan Klinik yang pada akhirnya diharapkan bermanfaat bagi Klinik Pratama Aisyiyah Nailusyifa Bandongan pada khususnya dan pelayanan kesehatan pada umumnya. Dalam penelitian ini, didapatkan beberapa aspek bauran pemasaran yang berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien.

Penghargaan setinggi-tingginya dan ucapan terimakasih, *jazakumullohu khoiron katsiron* kami sampaikan kepada:

1. Dr. Ir Gunawan Budiyanto M.P selaku rektor UMY
2. Ir. Sri Atmaja P. Rosyidi, M.Sc.Eng., Ph.D., P.Eng. IPM
3. Dr. dr. Arlina Dewi, MMR, AAK selaku Kaprodi MMR UMY.

4. dr. Mahendro Prasetyo Kusumo, MMR dan Dr. Iman Permana, M.Kes, Ph.D selaku pembimbing tesis.
5. Seluruh dosen Prodi MMR UMY atas seluruh ilmu yang dicurahkan kepada kami.
6. Pimpinan dan segenap karyawan Klinik Pratama Aisyiyah Nailusyifa Bandongan yang telah memberikan dukungan kesempatan yang sangat luas dalam penelitian ini.
7. Orang tua, istri dan segenap keluarga besar atas doa dan dukungannya.
8. Rekan-rekan seperjuangan Prodi MMR atas semangat dan kebersamaannya.
9. Seluruh pihak yang tak dapat kami sebutkan satu-persatu, yang telah berjasa baik secara langsung maupun tidak hingga terselesaikannya tesis ini.

Besar harapan kami, tesis ini memberikan manfaat seluas-luasnya kepada seluruh pihak. Tiada gading yang tak retak, kami menyadari bahwa dalam penyusunan tesis ini masih terdapat kekurangan. Oleh karena itu, saran dan kritik yang membangun kami harapkan demi kemajuan bersama.

Yogyakarta, 12 Oktober 2019

Penulis

MOTTO

خَيْرُ النَّاسِ أَنْفَعُهُمْ لِلنَّاسِ

“Sebaik-baik manusia adalah yang paling bermanfaat bagi manusia”

[Hadits dihasankan oleh al-Albani di dalam Shahihul Jami’ (no. 3289)]

إِنْ أَحْسَنْتُمْ أَحْسَنْتُمْ لِأَنْفُسِكُمْ

“Jika kalian berbuat baik, sesungguhnya kalian berbuat baik bagi diri kalian sendiri”

[QS. Al-Isra:7]

DAFTAR ISI

DAFTAR JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
INTISARI	xiii
ABSTRACT	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	13
C. Tujuan Penelitian	13
D. Manfaat Penelitian	14
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	16
A. Landasan Teori dan Konsep.....	16
B. Penelitian Terdahulu	42
C. Landasan Teori.....	46
D. Kerangka Teori.....	48
E. Kerangka Konsep	49
BAB III METODE PENELITIAN	51
A. Jenis dan Rancangan Penelitian	51
B. Tempat dan Waktu Penelitian	52
C. Populasi dan Sampel	52
D. Variabel Penelitian	54
E. Definisi Operasional.....	55
F. Instrumen Penelitian.....	57

G. Uji Validitas dan Realibilitas	58
H. Teknik Analisis Data.....	61
I. Tahapan Penelitian	65
J. Etika Penelitian	67
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	68
A. Hasil Penelitian	68
B. Pembahasan	86
C. Keterbatasan Penelitian	100
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	101
A. Simpulan	101
B. Saran.....	102
DAFTAR PUSTAKA	104
LAMPIRAN.....	110

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Bauran Pemasaran dari Sudut Pandang Konsumen	22
Tabel 2.2. Perbedaan dan Persamaan dengan Penelitian Terdahulu	43
Tabel 3.1. Definisi Operasional	54
Tabel 4.1. Karakteristik Responden	68
Tabel 4.2. Hasil Uji Validitas.....	72
Tabel 4.3. Hasil Uji Reliabilitas	73
Tabel 4.4. Hasil Perhitungan Regresi.....	74
Tabel 4.5. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	76
Tabel 4.6. Tabel ANOVA	78
Tabel 4.7. Hasil Uji t (Parsial)	79
Tabel 4.8. Hasil Uji Post Hoc untuk Usia	81
Tabel 4.9. Hasil Uji Post Hoc untuk Pekerjaan.....	82
Tabel 4.10. Hasil Uji Post Hoc untuk Pendidikan	83
Tabel 4.11. Hasil Uji Post Hoc untuk Pendapatan	84

DAFTAR GAMBAR

- Gambar 2.1. Kerangka Teori Tentang Pengaruh Produk dan Proses terhadap Perpindahan Peserta BPJS Kesehatan di Klinik Pratama Aisyiyah Nailusyifa Bandongan. (Kotler dan Keller, 2009)48
- Gambar 2.2. Kerangka Konsep Pengaruh Produk dan Proses terhadap Perpindahan Peserta BPJS Kesehatan di Klinik Pratama Aisyiyah Nailusyifa Bandongan49

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuisioner dan Kesiediaan
Lampiran 2. Chi Square
Lampiran 3. Cross Sectional
Lampiran 4. Karakteristik Penelitian
Lampiran 5. Uji Regresi
Lampiran 6. Uji Validitas dan Reliabilitas X1
Lampiran 7. Uji Validitas dan Reliabilitas X2
Lampiran 8. Uji Validitas dan Reliabilitas Y
Lampiran 9. Dokumentasi