

SKRIPSI

**PENGARUH BAURAN PEMASARAN TERHADAP KEPUTUSAN PASIEN
BEROBAT DI RUMAH SAKIT ROEMANI MUHAMMADIYAH SEMARANG**

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Melengkapi Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S1)
Dalam Ilmu Ekonomi Islam



Disusun oleh :

FARAH SYAKYA ROTSANA
NIM 122411090

PROGRAM STUDI EKONOMI ISLAM
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO

SEMARANG

2016

Drs. H. Hasyim Syarbani, MM.

JL Pelem Kweni No. 8 Kel. Tambakaji Rt/Rw 04/05 Tambakaji Ngaliyan Semarang

H. Muhammad Fauzi, SE.,MM

Jl. Sriwidodo utara I No.1 Rt/Rw 01/02 Purwoyoso Ngaliyan Semarang

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Lamp : 4 (empat) eksemplar

Hal : Naskah Skripsi

An. Sdri Farah Syakya Rotsana

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Universitas Islam Negeri Walisongo

Di Semarang

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Setelah saya meneliti dan mengadakan perbaikan seperlunya bersama ini saya kirim naskah skripsi Saudara

Nama : Farah Syakya Rotsana

NIM : 122411090

Jurusan : Ekonomi Islam


Judul Skripsi : **PENGARUH BAURAN PEMASARAN TERHADAP
KEPUTUSAN PASIEN BEROBAT DI RUMAH SAKIT
ROEMANI MUHAMMADIYAH SEMARANG**

Dengan ini saya mohon kiranya skripsi saudara tersebut dapat segera dimunaqasyahkan.

Demikian harap menjadi maklum.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Pembimbing I



Drs. H. Hasyim Syarbani, MM.

NIP.19570913 198203 1 002

Pembimbing II



H. Muchammad Fauzi, SE, MM.

NIP. 19730217 200604 1 001



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Prof.Dr.Hamka Kampus III Ngaliyan Telp./ Fax (024)7601291 Semarang 50185

PENGESAHAN

Nama : Farah Syakya Rotsana
NIM : 122411090
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : Ekonomi Islam
Judul : **“PENGARUH BAURAN PEMASARAN TERHADAP KEPUTUSAN PASIEN BEROBAT DI RUMAH SAKIT ROEMANI MUHAMMADIYAH SEMARANG”**

Telah dimunaqasahkan oleh Dewan Penguji Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang dan dinyatakan lulus, pada tanggal:

06 Desember 2016

Dan dapat diterima sebagai syarat guna memperoleh gelar sarjana Strata 1 (S1) tahun Akademik 2016/2017.

Semarang, 06 Desember 2016

Ketua Sidang

Ahmad Fuqon, Lc. MA
NIP.19751218 200501 1 002

Sekretaris Sidang

H. Muchammad Fauzi, SE.,MM
NIP.19730217 200604 1 001

Penguji I

Drs. H. Wahab, MM
NIP.1969090 200003 1 001



Penguji II

Mohammad Nadzir, MSI
NIP.19730923 200312 1 002

Pembimbing I

Drs. H. Hasyim Syarbani, MM
NIP.19570913 198203 1 002

Pembimbing II

H. Muchammad Fauzi, SE.,MM
NIP.19730217 200604 1 001

MOTTO

يَتَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا إِذَا قِيلَ لَكُمْ تَفَسَّحُوا فِي الْمَجَالِسِ فَافْسَحُوا يَفْسَحِ
اللَّهُ لَكُمْ وَإِذَا قِيلَ أَنْشُرُوا فَأَنْشُرُوا يَرْفَعُ اللَّهُ الَّذِينَ ءَامَنُوا مِنْكُمْ وَالَّذِينَ
أُوتُوا الْعِلْمَ دَرَجَاتٍ ۗ وَاللَّهُ بِمَا تَعْمَلُونَ خَبِيرٌ ﴿١١﴾

“ Hai orang-orang beriman apabila kamu dikatakan kepadamu: "Berlapang-lapanglah dalam majlis", Maka lapangkanlah niscaya Allah akan memberi kelapangan untukmu. dan apabila dikatakan: "Berdirilah kamu", Maka berdirilah, niscaya Allah akan meninggikan orang-orang yang beriman di antaramu dan orang-orang yang diberi ilmu pengetahuan beberapa derajat. dan Allah Maha mengetahui apa yang kamu kerjakan.”

(QS.Al-Mujadillah:11)

PERSEMBAHAN

Puji syukur kehadirat Allah SWT, yang telah memberikan segala keridhoan dan kesempatan sehingga saya bisa menyelesaikan studi di UIN Walisongo Semarang.

Kupersembahkan karya ini untuk :

1. Alm. H.Suwanto yang telah membimbing dan selalu menyemangati serta tak lelah mencari sela waktu bimbingan.
2. Ibuku tercinta (Arifah) yang telah memberikan doa restu, semangat, perhatian, cinta dan kasih sayang serta dukungan moril maupun materil.
3. Kakakku (Ricky Fadli Fardhian) yang selalu memberi semangat dan perhatian.
4. Calon pendamping hidupku (Ahmad Musyafiq) yang telah menemani suka dukaku.
5. Untuk teman-teman EIC12 yang tak bisa kutulis satu persatu terimakasih sudah jadi keluarga ya solid.
6. Sahabatku Faridha, amel, nila, febi,vivi, ifa, fatimah, mba sulis, mba syifa, mba hanif, mba yuni, inta, masukar's, alumni karyawan distro mixmax kalian luar biasa.... akhirnya aku wisuda...

Terimakasih untuk semua kenangan, semoga dilain waktu kita bisa saling berbagi kesuksesan kembali.

Semoga amal kebaikan semua pihak yang telah memberikan bantuan dan bimbingannya dalam penyusunan skripsi ini akan mendapat pahala dari Allah SWT. Akhir kata semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis pada khususnya dan pembaca pada umumnya.

Semarang, 8 November 2016
Penulis,

Farah Syakya Rotsana
122411090

Deklarasi

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Dengan penuh kejujuran dan tanggung jawab, penulis menyatakan bahwa skripsi ini tidak berisi materi yang telah pernah ditulis oleh orang lain atau diterbitkan. Demikian juga skripsi ini tidak berisi satu pun pikiran-pikiran orang lain, kecuali informasi yang terdapat dalam referensi yang dijadikan bahan rujukan.

Semarang, 8 November 2016

Deklarator,

Farah Syakya Rotsana

122411090

ABSTRAK

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi sangat mempengaruhi pola pikir dan pola konsumsi masyarakat dalam memilih produk maupun jasa. Akibatnya persaingan yang cukup kompetitif terjadi antar perusahaan, sehingga perusahaan dituntut untuk mengembangkan strategi pemasaran yang tepat agar tujuan perusahaan bisa dicapai secara maksimal.

Rumah Sakit merupakan salah satu layanan yang penting untuk masyarakat. Rumah sakit harus merumuskan bauran pemasaran dengan tepat, oleh karena itu rumah sakit tidak dapat mengabaikan pendapat atau masukan dari para pasien. Dari sudut pandang pasien bauran pemasaran merupakan jalan keluar bagi masalah pasien, biaya yang harus dikeluarkan oleh pasien, memperoleh pelayanan yang menyenangkan, nyaman dan komunikasi yang baik dari rumah sakit terhadap pasien semua itu mejadi indikator pasien dalam pengambilan keputusan. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana pengaruh bauran pemasaran terhadap pengambilan keputusan pasien berobat di Rumah Sakit Roemani Muhammadiyah Semarang?

Jenis Penelitian ini adalah penelitian lapangan. Data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh berdasarkan jawaban responden terhadap angket yang dibagikan peneliti kepada pasien rawat inap Rumah Sakit Roemani Muhammadiyah Semarang. Dalam penelitian ini teknik menggunakan sampel menggunakan teknik *simple random sampling*. Metode analisis datanya menggunakan regresi linier berganda, analisis deskriptif variabel penelitian, uji asumsi klasik, dan uji hepotesa, sedangkan pengelolaan datanya menggunakan SPSS 19.00 *for windows*.

Dari hail pengelolaan data penelitian diperoleh regresi linier berganda, $Y = 13,610 + 0,225X_1 + 0,410X_2 + 0,233X_3 - 0,326X_4 + 0,273X_5$.

Besarnya pengaruh produk, harga, lokasi, promosi, pelayanan terhadap keputusan pasien sebesar 52,5%. Dari hasil perhitungan secara silmutan diperoleh F hitung sebesar (19,046) dengan tingkat probabilitas yaitu 0,000 lebih kecil dari 0,05. Hal tersebut berarti secara silmutan terdapat pengaruh positif dan signifikan antara produk, harga, lokasi, promosi, pelayanan terhadap keputusan pasien rawat inap di Rumah Sakit Roemani Muhammadiyah Semarang.

Kata Kunci: Bauran Pemasaran dan keputusan Pasien

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji hanya bagi Allah yang menguasai seluruh alam, tidak ada daya upaya maupun kekuatan kecuali hanya dari-Nya. Sholawat serta salam semoga selalu tercurah kepada junjungan kita Baginda Rasul Muhammad SAW serta kepada para keluarganya yang suci, sahabat-sahabat serta para pengikutnya yang sholih.

Skripsi ini disusun dalam rangka untuk melengkapi salah satu syarat guna menyelesaikan program studi Strata 1 Jurusan Ekonomi Islam pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang. Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini jauh dari kesempurnaan dan masih banyak terdapat kesalahan-kesalahan, untuk itu segala kritik maupun saran yang sifatnya membangun sangat penulis perlukan demi kesempurnaan penulisan skripsi ini.

Pelaksanaan dan penulisan skripsi ini dapat diselesaikan berkat bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Melalui kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Prof. Dr. H. Muhibbin, MA. selaku Rektor Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang beserta para Wakil Rektor Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang.
2. Dr. H. Imam Yahya M.Ag selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang beserta para Wakil Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang.
3. Ahmad Furqon, Lc. MA Selaku Ketua Jurusan dan Mohammad Nadzir, MSI selaku Sekretaris Jurusan Ekonomi Islam Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang.
4. Drs. H. Hasyim Syarbani, MM. selaku Dosen Pembimbing I, dan H. Muhammad Fauzi, SE., MM. selaku Dosen Pembimbing II yang telah bersedia meluangkan waktu untuk membimbing, mengarahkan dan memberi petunjuk dengan sabar sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
5. Dosen-dosen Jurusan Ekonomi Islam Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang dan dosen-dosen Fakultas

Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Walisongo beserta seluruh staf dan karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Walisongo.

6. Seluruh karyawan Rumah Sakit Roemani Muhammadiyah Semarang yang telah membantu memberikan fasilitas dan waktunya. Semua itu sangat berharga bagi penulis.
7. Keluargaku tercinta yang telah memberikan doa restu, semangat, perhatian, cinta dan kasih sayang serta dukungan moril maupun materil.
8. Untuk teman-teman EIC angkatan 2012 yang tak dapat penulis tulis satu persatu, terima kasih karena kalian adalah teman-teman yang paling baik dan jangan pernah putus tali persaudaraan kita.
9. Teman-teman BINORA, EBI SPORT, dan GMNI Komisariat UIN Walisongo Semarang bersama kalian penulis banyak belajar berorganisasi.
10. Dan Semua pihak yang belum tercantum, yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah memberikan dukungan, saran serta bantuan baik secara moril maupun materiil sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Semoga amal kebaikan semua pihak yang telah memberikan bantuan dan bimbingannya dalam penyusunan skripsi ini akan mendapat pahala dari Allah SWT. Akhir kata semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis pada khususnya dan pembaca pada umumnya.

Semarang, 8 November 2016

FARAH SYAKYA ROTSANA
122411090

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
HALAMAN DEKLARASI	vi
HALAMAN ABSTRAK	vii
HALAMAN KATA PENGANTAR	viii
HALAMAN DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Perumusan Masalah	5
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	6
1.3.1 Tujuan Penelitian	6
1.3.2 Manfaat Penelitian	7
1.4 Sistematika Penulisan	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Kerangka Teori	9
2.1.1 Pemasaran (marketing)	9
2.1.2 Prinsip-prinsip pemasaran Syariah	11
2.1.3 Bauran Pemasaran.....	16
2.1.4 Komponen Bauran Pemasaran.....	18
2.1.4.1 Produk (<i>product</i>).....	18
2.1.4.2 Harga (<i>price</i>).....	20
2.1.4.3 Lokasi (<i>place</i>)	22
2.1.4.4 Promosi (<i>promotion</i>).....	23
2.1.4.5 Pelayanan (<i>service</i>).....	27
2.1.5 Perilaku Konsumen.....	29
2.1.5.1 Prinsip konsumsi muslim.....	30
2.1.5.2 Perilaku Konsumen Menurut Pandangan Islam.....	31
2.1.6 Keputusan Pasien	32
2.1.6.1 Proses keputusan pasien.....	33
2.1.6.2 Faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan konsumen.....	35
2.1.7 Rumah Sakit.....	39
2.1.7.1 Pengertian Rumah Sakit.....	39
2.1.7.2 Karakteristik Pelanggan Rumah Sakit	40
2.1.8 Penelitian Terdahulu	41
2.2 Kerangka Pemikiran Teoritik.....	43
2.3 Hipotesis	43
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Jenis dan sumber data	45
3.1.1 Jenis Penelitian.....	45
3.1.2 Sumber Data.....	46
3.2 Populasi dan Sampel.....	46
3.2.1 Populasi.....	46

3.2.2 Sampel.....	47
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	48
3.3.1 Kuisioner dan Angket	48
3.3.2 <i>Interview</i> (wawancara).....	49
3.4 Teknik Analisis Data.....	49
3.4.1 Analisis Deskriptif Kuantitatif	49
3.4.2 Uji Instrumen	51
3.4.2.1 Uji Validitas.....	51
3.4.2.2 Uji Reliabilitas	51
3.4.3 Uji Asumsi Klasik.....	52
3.4.3.1 Uji Normalitas	52
3.4.3.2 Uji Multikolonieritas	53
3.4.3.3 Uji Autokorelasi	54
3.4.3.4 Uji Heteroskedastisitas	54
3.4.4 Uji Hipotesis	55
3.4.4.1 Uji Parsial (t test).....	55
3.4.4.2 Koefisien Determinasi	55
3.5 Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	55

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	58
4.1.1 Sejarah Rumah Sakit Roemani Muhammadiyah Semarang	58
4.1.2 Visi, Misi dan Moto RS Roemani Muhammadiyah Semarang.....	60
4.1.3 Susunan Organisasi	61
4.1.4 Jumlah Dokter yang berpraktek di RS Roemani Muhammadiyah ...	62
4.1.5 Sarana.....	63
4.1.6 Bidang Pelayanan RS Roemani Muhammadiyah Semarang	64
4.1.6.1 Pelayanan Rawat jalan.....	64
4.1.6.2 Pelayanan Rawat Inap	65
4.1.6.3 Pelayanan Kerohanian	66
4.1.6.4 Jadwal Pelayanan.....	66
4.1.7 Bauran Pemasaran RS Roemani Muhammadiyah Semarang	66
4.1.7.1 Analisa Produk (<i>product</i>)	66
4.1.7.2 Analisa Harga (<i>price</i>)	67
4.1.7.3 Analisa Lokasi (<i>place</i>).....	68
4.1.7.4 Analisa Promosi (<i>promotion</i>)	68
4.1.7.5 Analisa Pelayanan (<i>service</i>).....	69
4.2 Deskripsi Data Penelitian dan Karakter Responden	70
4.2.1 Deskripsi Data Penelitian.....	70
4.2.2 Karakteristik Responden	71
4.2.3 Deskripsi Variabel Penelitian.....	76
4.2.3.1 Produk (<i>product</i>)	77
4.2.3.2 Harga (<i>price</i>).....	78
4.2.3.3 Lokasi (<i>place</i>).....	79
4.2.3.4 Promosi (<i>promotion</i>).....	79
4.2.3.5 Pelayanan (<i>service</i>).....	80
4.2.3.6 Keputusan Paisein.....	81
4.2.4 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Instrumen.....	82
4.2.4.1 Uji Validitas.....	82
4.2.4.2 Uji Reliabilitas	84

4.2.5 Uji Asumsi Klasik.....	85
4.2.5.1 Uji Normalitas	85
4.2.5.2 Uji Multikolonieritas	85
4.2.5.3 Uji Autokorelasi	86
4.2.5.4 Uji Heteroskedastisitas	87
4.2.6 Pengujian Hipotesis.....	88
4.2.6.1 Analisis Regresi Berganda.....	88
4.2.6.2 Uji Parsial (Uji t)	89
4.2.6.3 Koefisien Determinasi (R^2)	92
4.2.7 Pembahasan.....	93

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan	98
5.2 Saran	98
5.3 Penutup	99

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 : Jumlah Pasien Rawat Inap dari tahun 2015 sampai September 2016	4
Tabel 3.1 : Definisi Operasional	56
Tabel 4.1 : Jumlah Dokter yang berpraktek di RS Roemani per September 2016	62
Tabel 4.2 : Tarif Kamar RS Roemani Muhammadiyah tahun 2016	67
Tabel 4.3 : Jenis Kelamin Responden	71
Tabel 4.4 : Usia Responden	72
Tabel 4.5 : Pekerjaan Responden	72
Tabel 4.6 : pendapatan Responden	73
Tabel 4.7 : Sumber biaya Responden	74
Tabel 4.8 : Kunjungan Berobat Responden	74
Tabel 4.9 : Penggunaan BPJS Responden	75
Tabel 4.10 : Rujukan awal Responden	76
Tabel 4.11 : Hasil Skor Kuisisioner Regresi	77
Tabel 4.12 : Hasil Uji Validitas Instrumen	83
Tabel 4.13 : Hasil Uji Reliabilitas Instrumen	84
Tabel 4.14 : Hasil Uji Normalitas	85
Tabel 4.15 : Hasil Uji Multikolonieritas	86
Tabel 4.16 : Hasil Uji Autokorelasi	86
Tabel 4.17 : Hasil Uji Heteroskedastisitas	87
Tabel 4.18 : Hasil Uji Regresi	88
Tabel 4.19 : Hasil Uji Parsial (Uji T)	90
Tabel 4.20 : Hasil Koefisien Determinasi (R^2)	93

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 : Proses Pembelian Konsumen Model Lima Tahap	33
Gambar 2.2 : Kerangka Pemikiran Teoritik.....	43