**PENGARUH *PRICE, PROMOTION,* DAN *PHYSICAL EVIDENCE* TERHADAP KEPUASAN SERTA IMPLIKASINYA PADA LOYALITAS PASIEN RAWAT INAP**

**JURNAL**

Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Magister Manajemen Pada Program Studi Magister Manajemen Konsentrasi Manajemen Administrasi Rumah Sakit

**OLEH :**

**YUSTIA ANNISAA THAHAROH**

**178020045**



**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN**

**FAKULTAS PASCASARJANA**

**UNIVERSITAS PASUNDAN**

**BANDUNG**

**2021**

**PENGARUH *PRICE, PROMOTION,* DAN *PHYSICAL EVIDENCE* TERHADAP KEPUASAN SERTA IMPLIKASINYA PADA LOYALITAS**

Yustia Annisaa Thaharoh

NPM. 178020045

yustiaaan@yahoo.com

Undang Juju

Juanim

Program Magister Manajemen, Fakultas Pascasarjana, Universitas Pasundan

Jl. Sumatera No.41, Babakan Ciamis, Kec. Sumur Bandung, Kota Bandung, Jawa Barat 40117

# Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk melakukan pengukuran tingkat kepuasan dan loyalitas pasien untuk mengetahui pelanggan puas atau tidak terhadap pelayanan yang didapat. Dalam analisis data terdapat Uji t dilakukan untuk mengetahui signifikansi pengaruh variabel bebas secara individual terhadap variabel terikat. Uji F bertujuan untuk mengetahui apakah pengaruh variabel Price, Promotion dan Physical Evidence secara bersama-sama terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien di Instalasi Rawat Inap RS X signifikan atau tidak. Pengumpulan data penelitian kuantitatif merupakan upaya penulis untuk mengumpulkan data bersifat angka, atau bisa juga data bukan angka, namun bisa dikuantifikasikan. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa price memberikan pengaruh langsung kepada Loyalitas Pasien sebesar 28,3%. Pada variabel Promotion memberikan pengaruh langsung kepada Loyalitas Pasien sebesar 20,5%. Sedangkan variabel Physical Evidance memberikan pengaruh langsung kepada Loyalitas Pasien sebesar 30,7%. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat efek langsung Price, Promotion, Physical Evidance terhadap loyalitas pasien.

**Kata Kunci:** *Price*; *Promotion*; *Physical Evidence*; Kepuasan; Loyalitas

# *Abstract*

*This study aims to measure the level of patient satisfaction and loyalty to determine satisfied or not with the services obtained. In data analysis, there is T test conducted to determine the significance of the influence independent variables individually on dependent variable. The F test aims to determine whether the influence of the variable Price, Promotion and Physical Evidence together on Patient Satisfaction and Loyalty in the Inpatient Installation is significant or not. Collecting quantitative research data is the author's attempt to collect numerical data, or it could non-numeric data. Based on the research results, it is known that price has direct effect on patient loyalty by 28.3%. The Promotion variable has a direct effect on Patient Loyalty by 20.5%. While the Physical Evidance variable has a direct effect on Patient Loyalty by 30.7%.*

***Keywords:*** *Price; Promotion; Physical Evidence; Satisfaction; Loyality; Patient*

**DAFTAR PUSTAKA**

Aliah, N. 2018. *Analisa Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Pemerintah (RSUD Haji Makassar)*. Universitas Hasanuddin

Khan, Shahzad; Hussain, Syed Majid; Yaqoob, Fahad. 2012. *Determinants of Customer Satisfaction in Fast Food Industry, International Journal of Management and Strategy*; 3.

Kotler, P., & Keller, K. L. 2016. *Marketing management (13th ed.). Upper Saddle River, NJ:* Prentice

Kurniasih, Dwi. 2014. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Variabel Kepuasan.* Skripsi Semarang: UNDIP

Kurniasih, I. D. 2012. *Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Variabel Kepuasan (Studi Pada Bengkel Ahass 0002-Astra Motor Siliwangi Semarang)* Jurnal Administrasi Bisnis FISIP Universitas Diponegoro.

Kusumaningrum, A. E. 2016. *Penerapan Hak Dan Kewajiban Pasien Sebagai Konsumen Dalam Pelayanan Medis,* Universitas 17 Agustus Semarang.

Lupiyoadi, R. 2016. *Manajemen Pemasaran Jasa.* Edisi 3. Jakarta: Salemba Empat.

Mudlikah, S., Indrawati, L. Y., Mulyani, E., & Handajani, D. O. 2020. *Hubungan Antara Kepuasan Pasien Dengan Minat Penggunaan Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Pegantenan Pamekasan*. Jurnal Kebidanan Midwiferia; 6(1): 1–6. <https://doi.org/10.21070/midwiferia.v>

Novianti, Endri, dan Darius. 2018. *Kepuasan Pelanggan Memediasi Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan.* Jurnal Ilmiah Manajemen; 3(1): 90-108. (<https://mix.mercubuana.ac.id/id/publications/227065/kepuasan-pelanggan-memediasi-pengaruh-kualitas-pelayanan-dan-promosi-terhadap-lo>

Putra, Riska & Suryoko, Sri. 2017. *Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening (studi pada pelanggan Sriwijaya Air rute Semarang-Jakarta).* Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis; 6(1): 174-183.

Rahman. M. S., & Osmangani, A. M. 2015. Patient Satisfaction Constructs. International Journal of Health Care Quality Assurance; 28: 841-854. (<https://doi.org/10.1108/IJHCQA-05-2015-0056>)

Solomon, Michael R. 2011. *Consumer Behavior: buying, having and being 9th Ed.* New Jersey, USA: Pearson Prentice Hall

Titisari, Yeni. 2012) “*Pengaruh Fasilitas, Biaya Rawat Inap dan Promosi Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Karanganyar.”* Tesis Surakarta: Universita Muhammadiyah Surakarta.

Tjiptono, Fandy dan Greforius, Chandra. 2016. *Pemasaran Jasa (Prinsip, Penerapan, dan Penelitian)*, Yogyakarta: Andi.

Wulandari, Rina Suci. 2018. *Pengaruh Tarif dan Kualitas Pelayanan Terhadap Putusan Penggunaan Layanan Go-Ride.* Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis; 3: 290-298.