

**TESIS**

**ANALISIS PENGARUH *PROMOTION MIX* DAN MANAJEMEN  
OPERASIONAL TERHADAP KEPUASAN PASIEN DENGAN MUTU  
PELAYANAN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI DI UNIT RAWAT INAP  
RUMAH SAKIT MUHAMMADIYAH JOMBANG**



**DYAH NING INDRA  
NIM 20242882006**

**PROGRAM STUDI MAGISTER ADMINISTRASI RUMAH SAKIT  
FAKULTAS KEDOKTERAN  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURABAYA  
2026**

**TESIS**

**ANALISIS PENGARUH *PROMOTION MIX* DAN MANAJEMEN  
OPERASIONAL TERHADAP KEPUASAN PASIEN DENGAN MUTU  
PELAYANAN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI DI UNIT RAWAT INAP  
RUMAH SAKIT MUHAMMADIYAH JOMBANG**



**DYAH NING INDRA  
NIM 20242882006**

**PROGRAM STUDI MAGISTER ADMINISTRASI RUMAH SAKIT  
FAKULTAS KEDOKTERAN  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURABAYA  
2026**

**ANALISIS PENGARUH *PROMOTION MIX* DAN MANAJEMEN  
OPERASIONAL TERHADAP KEPUASAN PASIEN DENGAN MUTU  
PELAYANAN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI DI UNIT RAWAT INAP  
RUMAH SAKIT MUHAMMADIYAH JOMBANG**

**TESIS**

Diajukan Untuk Memperoleh Gelar Magister  
Dalam Program Studi Magister Administrasi Rumah Sakit  
Pada Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Surabaya  
Untuk dipertahankan di hadapan  
Panitia Penguji Sidang Akhir Tesis Hari: Kamis  
Tanggal: 2 Juli 2026  
Pukul: 10.00 WIB

**Oleh:**

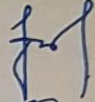
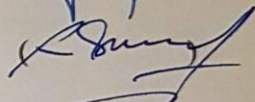
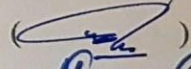
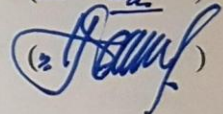
**DYAH NING INDRA  
20242882006**

**PROGRAM STUDI MAGISTER ADMINISTRASI RUMAH SAKIT  
FAKULTAS KEDOKTERAN  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURABAYA  
2026**

## PENGESAHAN

Dipertahankan di depan Tim Penguji Sidang Akhir Tesis  
Program Studi Magister Administrasi Rumah Sakit  
Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Surabaya  
Dan diterima untuk memenuhi persyaratan guna memperoleh gelar  
Magister Administrasi Rumah Sakit (MARS)  
Pada Tanggal 9 Juli 2025

### TIM PENGUJI UJIAN AKHIR TESIS

- Penguji I : Prof. Dr. Pipit Festi Wiliyanarti, S.KM., M.Kes (  )  
Penguji II : Dr. dr. Heru Suswojo., M.Kes (  )  
Penguji III : dr. Sholihul Absor., M.Kes (  )  
Penguji IV : drg. Devita Eryani Putri, M.Kes (  )

Mengesahkan,  
Dekan Fakultas Kedokteran  
Universitas Muhammadiyah Surabaya

  
Dr. Lailiy Irfana, Sp.S.  
NIP. 012.09.1.1981.15.156

## SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Dyah Ning Indra

NIM : 20242882006

Program Studi : Magister Administrasi Rumah Sakit

Alamat : Jl. Sumatra no. 49, Plandi, Jombang, Jawa Timur

No. Telp : 085754109665

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Tesis ini adalah asli dan benar-benar hasil karya sendiri dan bukan hasil karya orang lain dengan mengatasnamakan saya, serta bukan merupakan hasil peniruan atau penjiplakan (plagiarisme) dari hasil karya orang lain kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya dan disebutkan dalam daftar Pustaka.
2. Tesis ini belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik baik di lingkungan Universitas Muhammadiyah Surabaya atau di Perguruan Tinggi lainnya.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan atau ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah saya peroleh serta sanksi-sanksi lainnya sesuai Peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Surabaya, 5 Juli 2026

Yang Menyatakan,



Dyah Ning Indra

NIM 20242882006

NIP. 012.09.1.1981.15.156  
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Dyah Ning Indra

NIM : 20242882006

PANITIA PENGUJI UJIAN AKHIR TESIS

Telah diuji pada Sidang Akhir Tesis

Tanggal 2 Juli 2026

---

Ketua : Prof. Dr. Pipit Festi Wiliyanarti, S.KM., M.Kes

Anggota :

1. Dr. dr. Heru Suswojo, M.Kes
2. dr. Sholihul Absor, M.Kes
3. drg. Devita Eryani Putri, M.Kes

Ditetapkan dengan Surat Keputusan  
Dekan Fakultas Kedokteran  
Universitas Muhammadiyah Surabaya  
Nomor: 0565.3/KEP/II.3.AU/FK/B/2026  
Tanggal: 12 Mei 2026

## UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur kehadiran Allah Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga tesis yang berjudul **“ANALISIS PENGARUH *PROMOTION MIX* DAN MANAJEMEN OPERASIONAL TERHADAP KEPUASAN PASIEN DENGAN MUTU PELAYANAN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI DI UNIT RAWAT INAP RUMAH SAKIT MUHAMMADIYAH JOMBANG”** sebagai salah satu persyaratan akademik dalam rangka menyelesaikan Program Magister Administrasi Rumah Sakit di Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Surabaya dapat diselesaikan.

Dalam proses penyusunan tesis ini, penulis menyadari sepenuhnya bahwa keberhasilan penyelesaian karya ilmiah ini tidak terlepas dari dukungan, bimbingan, arahan, serta doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

1. **Prof. Dr. Mundakir, S.Kep., Ns., M.Kep., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Surabaya**, beserta seluruh jajaran pimpinan universitas yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas kepada penulis untuk menempuh pendidikan pada Program Magister Administrasi Rumah Sakit.
2. **dr. Laily Irfana, Sp.S., selaku Dekan Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Surabaya**, beserta seluruh jajaran pimpinan fakultas yang telah memberikan dukungan akademik selama proses perkuliahan hingga penyelesaian tesis ini.
3. **Prof. Dr. Pipit Festi Wiliyanarti, S.KM., M.Kes., selaku Ketua Program Studi Magister Administrasi Rumah Sakit Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Surabaya sekaligus Ketua Penguji**, yang telah memberikan arahan, motivasi, masukan, serta dukungan dalam proses akademik penulis.
4. **Dr. dr. Heru Suswojo, M.Kes., selaku Pembimbing I**, yang dengan penuh kesabaran, ketelitian, dan dedikasi telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, arahan, masukan ilmiah, serta motivasi sejak tahap penyusunan proposal hingga penyelesaian tesis ini.

5. **dr. Sholihul Absor, M.Kes.**, selaku **Pembimbing II**, yang telah memberikan bimbingan akademik, kritik yang membangun, serta saran-saran yang sangat berharga dalam penyempurnaan substansi dan metodologi penelitian ini.
6. **dr. Iwan Hartono, M.Kes.**, selaku direktur **Rumah Sakit Muhammadiyah Jombang**, yang telah memberikan arahan, masukan, dan saran yang bermanfaat untuk penyempurnaan tesis ini.
7. **drg. Devita Eryani Putri, M.Kes**, selaku **Anggota Penguji** yang telah memberikan arahan, masukan, dan saran yang bermanfaat untuk penyempurnaan tesis ini.
8. **Seluruh dosen Program Studi Magister Administrasi Rumah Sakit Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Surabaya**, yang telah memberikan ilmu pengetahuan, wawasan, serta pengalaman akademik yang sangat bermanfaat bagi penulis selama masa studi.
9. **Seluruh civitas hospitalia Rumah Sakit Muhammadiyah Jombang**, yang telah memberikan izin, dukungan, serta kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian, sekaligus membantu dalam penyediaan data dan informasi yang dibutuhkan dalam penelitian ini.
10. **Seluruh responden penelitian**, yang telah bersedia meluangkan waktu dan memberikan partisipasi aktif sehingga penelitian ini dapat terlaksana dengan baik.
11. Keluarga tercinta, khususnya suami, Ardi Subagiyo, M. Pd, orang tua, Bapak Sugiyatno dan Ibu Sujinem, serta anak-anak ku Najma Nur Hijriyatus Sa'adah Al hafiz dan Najla Nur Firzanah Shafaro, yang senantiasa memberikan doa, dukungan moral, kesabaran, pengertian, dan motivasi yang tiada henti selama penulis menjalani proses pendidikan dan penyusunan tesis ini.
12. Rekan-rekan mahasiswa Program Magister Administrasi Rumah Sakit serta semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, yang telah memberikan dukungan, bantuan, dan kebersamaan selama masa studi.

Akhir kata, penulis menyadari bahwa tesis ini masih memiliki keterbatasan dan memerlukan penyempurnaan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang bersifat membangun sangat diharapkan demi pengembangan ilmu pengetahuan di bidang administrasi dan manajemen rumah sakit. Semoga tesis ini dapat memberikan

manfaat bagi pengembangan ilmu, institusi pendidikan, serta praktik pelayanan kesehatan, khususnya dalam upaya peningkatan mutu pelayanan rumah sakit.

Surabaya, Juni 2026

Penulis

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Dyah Ning Indra', with a long horizontal stroke extending to the left.

**Dyah Ning Indra**

## DAFTAR ISI

|                                                                         |        |
|-------------------------------------------------------------------------|--------|
| Halaman Sampul Dalam.....                                               | iii    |
| Halaman Persetujuan.....                                                | iv     |
| Halaman Pengesahan.....                                                 | v      |
| Halaman Pernyataan Orisinalitas.....                                    | vi     |
| Halaman Panitia Penguji Ujian Akhir Tesis.....                          | vii    |
| Halaman Ucapan Terimakasih.....                                         | viii   |
| Halaman Daftar Isi.....                                                 | x      |
| Halaman Daftar Gambar.....                                              | xiv    |
| Daftar Tabel.....                                                       | xiii   |
| Daftar Arti Lambang, singkatan, dan Istilah.....                        | xvi    |
| Daftar Lampiran.....                                                    | xvii   |
| Halaman Ringkasan.....                                                  | xviii  |
| Halaman <i>Summary</i> .....                                            | xxv    |
| Halaman Abstrak.....                                                    | xxxiii |
| Halaman <i>Abstract</i> .....                                           | Xxxi   |
|                                                                         | v      |
| <br>BAB I    PENDAHULUAN.....                                           | <br>1  |
| 1.1    Latar Belakang.....                                              | 1      |
| 1.2    Kajian Masalah.....                                              | 6      |
| 1.3    Rumusan Masalah.....                                             | 13     |
| 1.4    Tujuan Penelitian.....                                           | 13     |
| 1.4.1 Tujuan Umum.....                                                  | 13     |
| 1.4.2 Tujuan Khusus.....                                                | 14     |
| 1.5    Manfaat penelitian.....                                          | 14     |
| 1.5.1 Manfaat Teoritis.....                                             | 14     |
| 1.5.2 Manfaat Praktis.....                                              | 15     |
| <br>BAB II    TINJAUAN PUSTAKA.....                                     | <br>16 |
| 2.1    Grand Teori dan Fondasi Konseptual.....                          | 16     |
| 2.1.1 Konsep Promotion Mix.....                                         | 16     |
| 2.1.2 Teori Mutu Pelayanan SERVQUAL Model.....                          | 18     |
| 2.1.3 Teori Manajemen Operasional.....                                  | 20     |
| 2.1.4 Teori Kepuasan Pasien.....                                        | 23     |
| 2.2    Promotion Mix di Rumah Sakit.....                                | 27     |
| 2.2.1 Konsep dan Definisi Promotion Mix.....                            | 27     |
| 2.2.2 Perkembangan Teori Promotion Mix.....                             | 28     |
| 2.2.3 Elemen-elemen Promotion Mix.....                                  | 28     |
| 2.2.4 Promotion Mix, Mutu Pelayanan dan Kepuasan Pasien.....            | 32     |
| 2.2.5 Faktor yang Mempengaruhi Efektivitas Promotion Mix Rumah<br>Sakit | 33     |
| 2.3    Manajemen Operasional.....                                       | 33     |
| 2.3.1 Definisi dan Konsep Bed management.....                           | 33     |
| 2.3.2 Indikator Bed management dan Standar Internasional.....           | 34     |

|                |                                                                                                          |           |
|----------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 2.3.3          | Signifikansi Bed management dalam Konteks Penelitian dan Hubungan dengan Kepuasan Pasien.....            | 35        |
| 2.3.4          | Perencanaan Pulang (Discharge planning).....                                                             | 36        |
| 2.3.5          | Evidence tentang Dampak Discharge Planning terhadap Operational Efficiency dan Patient Satisfaction..... | 42        |
| 2.4            | Kepuasan Pasien.....                                                                                     | 45        |
| 2.5            | Mutu Pelayanan.....                                                                                      | 46        |
| 2.6            | Penelitian Terdahulu.....                                                                                | 48        |
| <b>BAB III</b> | <b>KERANGKA KONSEPTUAL.....</b>                                                                          | <b>55</b> |
| 3.1            | Kerangka Konseptual.....                                                                                 | 55        |
| 3.2            | Hipotesis Penelitian.....                                                                                | 56        |
| <b>BAB IV</b>  | <b>METODE PENELITIAN.....</b>                                                                            | <b>58</b> |
| 4.1            | Jenis dan Rancangan Penelitian.....                                                                      | 58        |
| 4.2            | Lokasi dan Waktu Penelitian.....                                                                         | 58        |
| 4.3            | Populasi, Besar Sampel, Teknik Pengambilan Sampel.....                                                   | 59        |
| 4.3.1          | Populasi dan Sampel.....                                                                                 | 59        |
| 4.3.2          | Besar Sampel.....                                                                                        | 60        |
| 4.3.3          | Teknik Pengambilan Sampel.....                                                                           | 61        |
| 4.4            | Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.....                                                        | 62        |
| 4.5            | Prosedur Pengambilan atau Pengumpulan Data dan Instrumen yang Digunakan.....                             | 65        |
| 4.5.1          | Prosedur Pengambilan Data.....                                                                           | 65        |
| 4.5.2          | Teknik Pengumpulan Data.....                                                                             | 66        |
| 4.5.3          | Pengujian Instrumen Penelitian (Pilot Test).....                                                         | 66        |
| 4.6            | Kerangka Operasional.....                                                                                | 69        |
| 4.7            | Analisis Data.....                                                                                       | 70        |
| <b>BAB V</b>   | <b>HASIL DAN ANALISIS PENELITIAN.....</b>                                                                | <b>73</b> |
| 5.1            | Gambaran Umum dan Lokasi Penelitian.....                                                                 | 73        |
| 5.2            | Gambaran Karakteristik Responden.....                                                                    | 73        |
| 5.2.1          | Jenis Kelamin Responden.....                                                                             | 73        |
| 5.2.2          | Usia Responden.....                                                                                      | 74        |
| 5.2.3          | Pendidikan Responden.....                                                                                | 76        |
| 5.2.4          | Jumlah Hari Rawat Responden.....                                                                         | 77        |
| 5.2.5          | Pembiayaan Responden.....                                                                                | 78        |
| 5.2.6          | Pekerjaan Responden.....                                                                                 | 79        |
| 5.3            | Gambaran Data Penelitian.....                                                                            | 80        |
| 5.3.1          | Deskriptif Promotion Mix.....                                                                            | 80        |
| 5.3.2          | Deskriptif Manajemen Operasional.....                                                                    | 82        |
| 5.3.3          | Deskriptif Dimensi Mutu Pelayanan (SERVQUAL).....                                                        | 83        |
| 5.3.4          | Deskriptif Kepuasan Pasien.....                                                                          | 85        |

|                                                                                                          |         |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|
| 5.4 Uji Kualitas Instrumen.....                                                                          | 87      |
| 5.4.1 Uji Validitas.....                                                                                 | 87      |
| 5.4.2 Uji Reliabilitas.....                                                                              | 88      |
| 5.5 Uji Asumsi Klasik.....                                                                               | 89      |
| 5.6 Analisis Jalur (Path Analysis).....                                                                  | 91      |
| 5.6.1 Persamaan (1): Pengaruh $X_1$ dan $X_2$ terhadap Z (Mutu Pelayanan).....                           | 94      |
| 5.6.2 Persamaan (2): Pengaruh $X_1$ , $X_2$ , dan Z terhadap Y (Kepuasan pasien).....                    | 95      |
| 5.6.3 Uji Koefisien Determinasi atau R Square.....                                                       | 95      |
| 5.7 Uji hipotesis.....                                                                                   | 97      |
| 5.7.1 Pengaruh Promotion Mix Terhadap Kepuasan Pasien.....                                               | 97      |
| 5.7.2 Pengaruh Manajemen Operasional Terhadap Kepuasan Pasien...                                         | 98      |
| 5.7.3 Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien.....                                              | 99      |
| 5.7.4 Pengaruh Promotion Mix dan Manajemen Operasional Terhadap Mutu Pelayanan.....                      | 99      |
| 5.7.5 Pengaruh Promotion mix, Manajemen operasional & Mutu pelayanan terhadap Kepuasan Pasien.....       | 100     |
| 5.7.6 Pengaruh Mediasi Mutu Pelayanan Terhadap Promotion Mix dan Kepuasan Pasien.....                    | 101     |
| 5.7.7 Pengaruh Mediasi Mutu Pelayanan Terhadap Manajemen Operasional dan Kepuasan Pasien                 | 103     |
| <br>BAB VI PEMBAHASAN.....                                                                               | <br>107 |
| 6.1 Pengaruh Promotion Mix terhadap Kepuasan Pasien (H1).....                                            | 107     |
| 6.2 Pengaruh Manajemen Operasional terhadap Kepuasan Pasien (H2).....                                    | 111     |
| 6.3 Pengaruh Mutu Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien (H3).....                                           | 116     |
| 6.4 Pengaruh Promotion Mix dan Manajemen Operasional terhadap Mutu Pelayanan (H4).....                   | 122     |
| 6.5 Pengaruh Promotion Mix, Manajemen Operasional, dan Mutu Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien (H5)..... | 128     |
| 6.6 Pengaruh Promotion Mix terhadap Kepuasan Pasien melalui Mutu Pelayanan (H6).....                     | 137     |
| 6.7 Pengaruh Manajemen Operasional terhadap Kepuasan Pasien melalui Mutu Pelayanan (H7).....             | 145     |
| 6.8 Prioritas Pengembangan Promotion Mix di RSMJ.....                                                    | 151     |
| 6.9 Keterbatasan Penelitian.....                                                                         | 153     |
| <br>BAB VII PENUTUP.....                                                                                 | <br>155 |
| 7.1 Kesimpulan.....                                                                                      | 155     |
| 7.2 Saran.....                                                                                           | 156     |
| <br>DAFTAR PUSTAKA.....                                                                                  | <br>159 |

## DAFTAR GAMBAR

| <b>Nomor</b> | <b>Judul Gambar</b>                      | <b>Halaman</b> |
|--------------|------------------------------------------|----------------|
| Gambar 1.1   | Kajian Masalah.....                      | 9              |
| Gambar 3.1   | Kerangka Konseptual.....                 | 55             |
| Gambar 4.1   | Kerangka Operasional Penelitian.....     | 69             |
| Gambar 5.1   | Pie Chart Jenis Kelamin.....             | 74             |
| Gambar 5.2   | Pie Chart Karakteristik Usia.....        | 75             |
| Gambar 5.3   | Pie Chart Pendidikan Responden.....      | 76             |
| Gambar 5.4   | Pie Chart Lama Hari Rawat Responden..... | 77             |
| Gambar 5.5   | Pie Chart Jenis Pembiayaan.....          | 78             |
| Gambar 5.6   | Pie Chart Jenis Pekerjaan.....           | 79             |
| Gambar 5.7   | Analisis Jalur.....                      | 93             |

## DAFTAR TABEL

| <b>Nomor</b> | <b>Judul Tabel</b>                                                              | <b>Halaman</b> |
|--------------|---------------------------------------------------------------------------------|----------------|
| Tabel 1.1    | Indikator Kinerja Pelayanan Rawat Inap RSMJ Periode Agustus 2022-Juli 2025..... | 1              |
| Tabel 2.1    | Penelitian Terdahulu.....                                                       | 49             |
| Tabel 4.1    | Definisi Operasional.....                                                       | 62             |
| Tabel 4.2    | Kisi-Kisi Instrumen.....                                                        | 67             |
| Tabel 5.1    | Deskriptif Indikator Promotion Mix.....                                         | 80             |
| Tabel 5.2    | Nilai Dimensi Manajemen Operasional.....                                        | 82             |
| Tabel 5.3    | Nilai Dimensi Mutu Pelayanan (SERVQUAL).....                                    | 83             |
| Tabel 5.4    | Deskriptif Indikator Kepuasan Pasien.....                                       | 85             |
| Tabel 5.5    | Hasil Uji Validitas Variabel.....                                               | 87             |
| Tabel 5.6    | Hasil Uji Realibilitas.....                                                     | 89             |
| Tabel 5.7    | Uji Asumsi Klasik.....                                                          | 91             |
| Tabel 5.8    | Koefisien Jalur Pengaruh Langsung.....                                          | 92             |
| Tabel 5.9    | Koefisien Pengaruh Langsung, Tidak Langsung dan Total                           | 96             |
| Tabel 5.10   | Uji Regresi Linear H1.....                                                      | 98             |
| Tabel 5.11   | Uji Regresi Linear H2.....                                                      | 98             |
| Tabel 5.12   | Uji Regresi Linear H3.....                                                      | 99             |
| Tabel 5.13   | Uji Regresi Linear H4.....                                                      | 100            |
| Tabel 5.14   | Uji Regresi Linear H5.....                                                      | 101            |
| Tabel 5.15   | Uji Mediasi H6.....                                                             | 102            |
| Tabel 5.16   | Uji Mediasi H7.....                                                             | 103            |
| Tabel 5.17   | Ringkasan Hasil Penelitian.....                                                 | 104            |

## DAFTAR LAMPIRAN

| <b>No</b>  | <b>Judul</b>                          | <b>Halaman</b> |
|------------|---------------------------------------|----------------|
| Lampiran 1 | Tabel Rencana Penelitian.....         | 145            |
| Lampiran 2 | Tabel Instrumen.....                  | 146            |
| Lampiran 3 | Pengerjaan SPSS.....                  | 151            |
| Lampiran 4 | Sertifikat Etik Penelitian.....       | 190            |
| Lampiran 5 | Surat Permohonan Ijin Penelitian..... | 191            |
| Lampiran 6 | Surat Balasan Ijin Penelitian.....    | 192            |
| Lampiran 7 | Tabel Data Penelitian                 | 212            |

## DAFTAR ARTI LAMBANG, SINGKATAN DAN ISTILAH

|      |                                        |
|------|----------------------------------------|
| ALOS | Average Length of Stay                 |
| BOR  | Bed Occupancy Rate                     |
| ECT  | <i>Expectation Confirmation Theory</i> |
| RSMJ | Rumah Sakit Muhammadiyah Jombang       |
| RCT  | <i>Randomized Controlled Trial</i>     |
| SPO  | Structure Process Outcome              |
| WHO  | World Health Organization              |

## ABSTRAK

Rumah Sakit Muhammadiyah Jombang sebagai rumah sakit swasta tipe D menghadapi tantangan dalam meningkatkan pemanfaatan layanan rawat inap, mutu pelayanan, dan kepuasan pasien. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *promotion mix* dan manajemen operasional terhadap kepuasan pasien dengan mutu pelayanan sebagai variabel mediasi di Unit Rawat Inap Rumah Sakit Muhammadiyah Jombang. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan *explanatory research* dan rancangan *cross sectional*. Sampel penelitian berjumlah 160 responden yang dipilih menggunakan teknik *consecutive sampling*. Data dikumpulkan melalui kuesioner skala Likert dan dianalisis menggunakan analisis deskriptif, uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, regresi linear berganda, dan analisis jalur.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *promotion mix* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien dengan koefisien 0,308 dan signifikansi 0,002. Manajemen operasional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien dengan koefisien 0,315 dan signifikansi 0,001. Mutu pelayanan juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien dengan koefisien 0,351 dan signifikansi 0,001, sehingga menjadi variabel yang paling kuat dalam memengaruhi kepuasan pasien. Secara simultan, *promotion mix* dan manajemen operasional mampu menjelaskan mutu pelayanan sebesar 77,8%. Selain itu, *promotion mix*, manajemen operasional, dan mutu pelayanan mampu menjelaskan kepuasan pasien sebesar 86,7%. Hasil analisis jalur menunjukkan bahwa mutu pelayanan memediasi secara parsial hubungan *promotion mix* dan manajemen operasional terhadap kepuasan pasien.

Penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan pasien terbentuk melalui keselarasan antara promosi, proses operasional, dan mutu pelayanan yang dirasakan pasien. RSMJ memiliki kekuatan pada *personal selling* dan *bed management*, tetapi masih perlu memperbaiki *discharge planning* serta meningkatkan dimensi *empathy*. Oleh karena itu, peningkatan kepuasan pasien perlu dilakukan melalui penyelarasan promosi dengan pelayanan nyata, penguatan manajemen operasional berbasis *patient journey*, serta peningkatan komunikasi dan empati petugas secara berkelanjutan.

**Kata kunci:** *promotion mix*, manajemen operasional, mutu pelayanan, kepuasan pasien, rumah sakit.

## **ABSTRACT**

*Muhammadiyah Hospital Jombang, as a type D private hospital, faces challenges in increasing the utilization of inpatient services, improving service quality, and enhancing patient satisfaction. This study aimed to analyze the effect of promotion mix and operational management on patient satisfaction, with service quality as a mediating variable in the Inpatient Unit of Muhammadiyah Hospital Jombang.*

*This study used a quantitative method with an explanatory research approach and a cross-sectional design. The sample consisted of 160 respondents selected using consecutive sampling. Data were collected through a Likert-scale questionnaire and analyzed using descriptive analysis, validity test, reliability test, classical assumption test, multiple linear regression, and path analysis.*

*The results showed that promotion mix had a positive and significant effect on patient satisfaction, with a coefficient of 0.308 and a significance value of 0.002. Operational management also had a positive and significant effect on patient satisfaction, with a coefficient of 0.315 and a significance value of 0.001. Service quality had a positive and significant effect on patient satisfaction, with a coefficient of 0.351 and a significance value of 0.001, making it the strongest variable influencing patient satisfaction.*

*Simultaneously, promotion mix and operational management explained 77.8% of service quality. In addition, promotion mix, operational management, and service quality explained 86.7% of patient satisfaction. The path analysis showed that service quality partially mediated the relationship between promotion mix and patient satisfaction, as well as the relationship between operational management and patient satisfaction.*

*This study indicates that patient satisfaction is formed through the alignment between promotion, operational processes, and the service quality perceived by patients. RSMJ has strengths in personal selling and bed management, but still needs to improve discharge planning and the empathy dimension. Therefore, improving patient satisfaction requires aligning promotion with actual service delivery, strengthening patient journey-based operational management, and continuously improving staff communication and empathy.*

**Keywords:** *promotion mix, operational management, service quality, patient satisfaction, hospital*