

**HUBUNGAN BAURAN PEMASARAN (*MARKETING MIX*) DENGAN KEPUTUSAN PASIEN RAWAT INAP MEMILIH LAYANAN KESEHATAN DI RUMAH SAKIT UMUM BAHTERAMAS PROVINSI SULAWESI TENGGARA TAHUN 2016**

**Kiki Reski Alfianti<sup>1</sup> Siti Rabbani Karimuna<sup>2</sup> Rasma<sup>3</sup>**

Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Halu Oleo<sup>123</sup>

*kikireski@gmail.com<sup>1</sup> sitirabbani@gmail.com<sup>2</sup> rasma@gmail.com<sup>3</sup>*

**Abstrak**

Pemasaran merupakan suatu kegiatan analisis, perencanaan, penawaran produk/jasa dan pengendalian program yang diformulasikan dengan hati-hati untuk menghasilkan pertukaran nilai secara sukarela dengan target pasar yang dimaksudkan untuk mencapai tujuan organisasi. Tujuan penelitian ini adalah Untuk mengetahui hubungan bauran pemasaran dengan keputusan pasien rawat inap memilih layanan kesehatan di Rumah Sakit Umum Bahteramas Provinsi Sulawesi Tenggara Tahun 2016 Metode penelitian ini penelitian kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional study* ,yaitu melakukan pengukuran atau pengamatan pada saat bersamaan dengan mencari hubungan antara variabel bebas (*product, people, place* dan *physical evidence*) dengan keputusan pasien rawat inap memilih layanan kesehatan di Rumah Sakit Umum Bahteramas Provinsi Sulawesi Tenggara Tahun 2016. Hasil penelitian menunjukkan Ada hubungan *product* dengan keputusan pasien rawat inap memilih layanan kesehatan di RSUD Bahteramas, Tidak ada hubungan *place* (lokasi pelayanan) dengan keputusan pasien rawat inap memilih layanan kesehatan di RSUD Bahteramas, Ada hubungan *people* (tenaga kesehatan) dengan keputusan pasien rawat inap memilih layanan kesehatan di RSUD, Tidak ada hubungan *physical evidence* (bukti fisik) dengan keputusan pasien rawat inap memilih layanan kesehatan di RSUD Bahteramas. Disarankan kepada pihak rumah sakit agar lebih meningkatkan strategi pemasaran seperti memberikan informasi yang jelas kepada pasien atau keluarganya besaran tarif sebelum memperoleh layanan , melakukan promosi terutama melalui media cetak atau media lainnya sehingga masyarakat dapat mengetahui jenis-jenis pelayanan apa saja yang tersedia.

**Kata Kunci :** *product, people, place, physical evidence*

**THE CORRELATION BETWEEN MARKETING MIX AND PATIENTS' DECISION OF INPATIENT TO CHOOSE HEALTH SERVICES IN GENERAL HOSPITAL OF BAHTERAMAS PROVINCE OF SOUTHEAST SULAWESI IN 2016****Kiki Reski Alfianti<sup>1</sup> Siti Rabbani Karimuna<sup>2</sup> Rasma<sup>3</sup>**Public Health Faculty of Halu Oleo University<sup>123</sup>[kikireskimakka@yahoo.co.id](mailto:kikireskimakka@yahoo.co.id)<sup>1</sup> [sitirabbani@gmail.com](mailto:sitirabbani@gmail.com)<sup>2</sup> [rasma@gmail.com](mailto:rasma@gmail.com)<sup>3</sup>**Abstract**

Marketing is an activity to analysis, planning, supply of products or services and control toward programs that carefully formulated to produce voluntary exchange of values with the target markets that are intended to achieve organizational goals. The purpose of this study was to determine the correlation between marketing mix and patients' decision of inpatient to choose health services in General Hospital of Bahteramas Province of Southeast Sulawesi in 2016. The method of this study was quantitative study by cross-sectional approach, i.e. making measurements or observations at the same time to find the correlation between independent variables (product, people, place and physical evidence) and patients' decision of inpatient to choose health services in General Hospital of Bahteramas Province of Southeast Sulawesi in 2016. The results showed that there was a correlation between product and patients' decision of inpatient to choose health services in General Hospital of Bahteramas, there was no correlation between place (services location) and patients' decision of inpatient to choose health services in General Hospital of Bahteramas, there was a correlation between people (health workers) and patients' decision of inpatient to choose health services in General Hospital of Bahteramas, there was no correlation between physical evidence and patients' decision of inpatient to choose health services in General Hospital of Bahteramas. Suggested to the hospital to further enhance marketing strategies like as providing clear information toward patients or their families about the tariff before obtaining services, promotion primarily through the print media or other media so the public know the types of services provided.

**Keywords:** product, people, place, physical evidence

## PENDAHULUAN

Sesuai dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan, tujuan pembangunan kesehatan adalah tercapainya kemampuan hidup sehat bagi setiap penduduk, untuk mewujudkan derajat kesehatan yang optimal sebagai investasi bagi pembangunan sumber daya manusia yang produktif secara sosial dan ekonomis. Untuk mencapai tujuan tersebut diselenggarakan upaya kesehatan yang menyeluruh, terpadu, merata dan dapat diterima serta terjangkau oleh seluruh lapisan masyarakat, dengan peran serta masyarakat sebagai salah satu faktor yang memberikan andil bagi keberhasilan pembangunan kesehatan untuk meningkatkan pengetahuan, kesadaran dan perilaku masyarakat di bidang kesehatan<sup>1</sup>

Rumah Sakit adalah salah satu sarana pelayanan kesehatan yang diselenggarakan baik oleh pemerintah atau swasta. Menurut Undang-Undang Republik Indonesia No.44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit mempunyai tugas memberikan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna (meliputi promotif, preventif, kuratif dan rehabilitatif) dengan menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat). Rumah sakit harus terintegrasi dalam sistem kesehatan di mana ia berada. Fungsinya adalah sebagai pusat sumber daya bagi peningkatan kesehatan masyarakat di wilayah tersebut. Sementara itu, saat ini terdapat banyak pelayanan kesehatan yang dapat menjadi pesaing rumah sakit, seperti klinik bersalin, praktik bersama dokter spesialis, klinik pengobatan alternatif dan lain-lain<sup>2</sup>.

Pemasaran rumah sakit dapat dilaksanakan agar utilitas rumah sakit menjadi lebih tinggi yaitu dengan cara mempelajari dan memahami perilaku konsumen. Upaya pemenuhan dan harapan pelanggan dapat menciptakan peningkatan jumlah pemanfaatan pelayanan bahkan pelanggan yang loyal, sehingga pihak rumah sakit merasa penting untuk melakukan pemasaran. Salah satu hal penting yang harus diketahui dalam pemasaran adalah bauran pemasaran. Bauran pemasaran merupakan usaha pokok rumah sakit yang erat hubungannya dengan perilaku pasien untuk melakukan pemanfaatan pelayanan. Elemen bauran pemasaran terdiri dari *product, place, people, process, physical evidence*<sup>3</sup>.

Pihak konsumen juga sangat berperan dalam perkembangan pemasaran rumah sakit. Karena perilaku konsumenlah yang dapat menilai layanan

yang telah diberikan. Perilaku konsumen adalah perilaku yang ditunjukkan melalui pencarian, pembelian, penggunaan, pengevaluasian, dan penentuan produk atau jasa yang mereka harapkan. Memahami pengaruh konsumen individu dalam proses keputusan adalah masalah utama untuk memahami perilaku konsumen. Pengaruh pertama dalam pemilihan konsumen adalah stimulasi. Stimulasi menunjukkan penerimaan informasi oleh konsumen dan proses informasi terjadi saat konsumen mengevaluasi informasi dari iklan, teman, atau dari pengalamannya sendiri. Pengaruh kedua datang dari konsumen itu sendiri yang meliputi persepsi, sikap, dan manfaat yang dicarinya, serta karakteristik konsumen itu sendiri (demografi, kepribadian, dan gaya hidupnya). Pengaruh ketiga, atas pilihan konsumen adalah respon konsumen, yaitu hasil akhir dari proses keputusan konsumen dan suatu pertimbangan yang menyeluruh dari keseluruhan faktor di atas. Dalam pengambilan keputusan, konsumen juga dipengaruhi oleh variabel-variabel lingkungan seperti kebudayaan, kelompok referensi, dan determinan sosial<sup>4</sup>.

Menurut hasil dari *Health and Diet Survey* yang dilakukan oleh *World Health Organisation* (WHO) pada tahun 2008, diketahui sebesar 54% responden menyatakan membaca label pada saat pertama kali membeli produk. Sebanyak dua-pertiga responden sering membaca seberapa tinggi kandungan kalori dan zat gizi lainnya, seperti garam, vitamin, dan mineral dalam produk tersebut. Sedangkan di Inggris, 50% konsumen selalu/sering membaca label saat pertama kali membeli produk, dan informasi nilai gizi merupakan informasi yang paling banyak dilihat<sup>5</sup>.

Peran label produk pangan sangat penting, dimana label yang baik akan memudahkan konsumen dalam pemilihan produk yang diperlukannya. Selain itu, label juga berperan sebagai sarana pendidikan masyarakat dan dapat memberikan nilai tambah pada produk. Semakin bertambahnya kompetitor produk, label dapat menjadi strategi menarik dalam pemasaran namun label dapat juga menjadi pesaing menyesatkan. Selain itu, produk pangan yang tidak memiliki kejelasan informasi pada label kemasannya juga dewasa ini tidak terlalu diperhatikan oleh beberapa konsumen

Strategi pemasaran dibuat untuk memberi petunjuk para *manager* agar produk/jasa yang dihasilkan dapat sampai pada konsumen dan memotivasi konsumen untuk membelinya. Rumah sakit perlu mendesain program pemasaran agar produk mendapat respon dari pasar sasaran, karena itu perlu alat supaya program tersebut mencapaisasaran. Alat disini adalah program yang bisa dikontrol oleh organisasi, alat tersebut lazim disebut bauran pemasaran, Bauran pemasaran yang digunakan oleh rumah sakit, dapat dijadikan alat pemasaran yang memudahkan rumah sakit dalam mencapai tujuan pemasaran. Hal ini disebabkan oleh karena komponen-komponen dalam bauran pemasaran jasa dapat berperan penting dalam membantu konsumen dalam hal ini pasien untuk memahami dan mengevaluasi jasa rumah sakit yang bersifat nyata (*intangible*)<sup>5</sup>

Banyaknya Rumah Sakit di Sulawesi Tenggara menjadikan masyarakat Sulawesi Tenggara memiliki banyak pilihan untuk menentukan rumah sakit mana yang akan mereka pilih. Masyarakat dengan berbagai karakteristik sangat selektif dalam memilih jasa layanan kesehatan rumah sakit. Masyarakat akan memilih rumah sakit yang mereka pandang memberikan kepuasan bagi mereka. Hal ini menyebabkan persaingan antar rumah sakit sangat ketat dalam menarik minat konsumen untuk mengakses pelayanan kesehatan yang ada di rumah sakit tersebut. Salah satu cara yang bisa dilakukan rumah sakit untuk menarik minat konsumen terhadap produknya adalah dengan melakukan kegiatan pemasaran<sup>6</sup>

Data *Bed Occupancy Rate* (BOR) yang merupakan indikator kinerja sebuah rumah sakit terlihat berfluktuasi. Pada tahun 2012 sebesar 74,40%, menurun 16,8% (57,60%) pada tahun 2013 dan mengalami kenaikan 0,85% (58,45%) pada tahun 2014 dan kembali mengalami penurunan 3,51% (54,94%) pada tahun 2015, periode Juni tahun 2016 BOR diketahui 65,63%. Sedangkan standar BOR yang ideal untuk rumah sakit secara nasional adalah 60-80%<sup>7</sup>

Salah satu rumah sakit yang memiliki data kunjungan pasien rawat inap yang mengalami penurunan adalah Rumah Sakit Umum Bahteramas. Berdasarkan data kunjungan pasien, dapat dilihat bahwa kunjungan pasien Rumah Sakit Umum Bahteramas Provinsi Sulawesi Tenggara pada Tahun 2012 yaitu sebanyak 13.286 pasien, mengalami penurunan pada tahun 2013 dengan jumlah pasien

12.360, pada tahun 2014 sebanyak 12.310 dan pada tahun 2015 sebanyak 12.109, data pasien rawat inap periode Januari sampai dengan Juni 2016 berjumlah 7.600 pasien

Penurunan jumlah kunjungan pasien ini merupakan masalah yang tidak bisa dibiarkan begitu saja oleh pihak rumah sakit terutama bagian yang menangani pemasaran rumah sakit. Berkurangnya jumlah kunjungan pasien di ruang rawat inap dapat mengakibatkan penurunan pendapatan dari ruang rawat inap yang nantinya akan mengakibatkan berkurangnya pendapatan rumah sakit. Apabila jumlah kunjungan pasien berkurang dan pendapatan rumah sakit juga ikut berkurang, maka akan berdampak pada kegiatan operasional rumah sakit menjadi terganggu dan pelayanan yang diberikan kepada pasien menjadi tidak maksimal.

Penurunan yang terjadi pada Rumah Sakit Umum Bahteramas dikarenakan banyaknya rumah sakit yang terdapat di Kota Kendari hal ini di tunjukkan dari data diatas yang menunjukkan terjadi penurunan dari tahun ke tahun bukan dikarenakan banyaknya masyarakat yang tidak terkena penyakit baik itu penyakit yang menular ataupun penyakit yang tidak menular melainkan yang membuat penurunan kunjungan yakni bertambahnya rumah sakit dikota kendari dan adanya rumah sakit swasta yang menjalin kerjasama dengan badan pelayanan kesehatan seperti BPJS untuk mendapatkan pelayanan secara gratis hal ini yang membuat masyarakat menjadi banyak pilihan dalam memeriksakan kesehatan.

Berdasarkan data BOR yang ada dan dibandingkan dengan standar BOR seharusnya dapat diketahui bahwa kinerja rumah sakit masih belum ideal. Angka BOR yang masih rendah mengindikasikan pilihan pasien terhadap RS Bahteramas. Hal ini membuktikan bahwa pihak rumah sakit perlu meningkatkan bauran pemasarannya sehingga dapat menjadikan rumah sakit Bahteramas menjadi rumah sakit yang senantiasa menjadi pilihan bagi para pasien dibandingkan dengan rumah sakit lainnya.

Berdasarkan uraian tersebut, maka peneliti tertarik memilih judul penelitian yaitu "Hubungan Bauran Pemasaran (*Marketing Mix*) dengan Keputusan Pasien Rawat Inap Memilih Layanan Kesehatan di Rumah Sakit Umum Bahteramas Provinsi Sulawesi Tenggara Tahun 2016

**METODE**

Jenis Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional study*. Rancangan tersebut ditujukan untuk mengetahui hubungan antar *product, people, place* dan *physical evidence* dengan keputusan pasien rawat inap memilih layanan kesehatan di Rumah Sakit Umum Bahteramas Provinsi Sulawesi Tenggara Tahun 2016

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya<sup>8</sup>. Adapun populasi pada penelitian ini adalah Populasi dalam penelitian ini adalah semua pasien rawat inap periode Januari sampai dengan Juni 2016 yang berjumlah 7.600 pasien. sampel dalam penelitian ini berjumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 95 responden. Adapun cara pemilihan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan teknik *simple random sampling* yaitu pengambilan sampel secara acak sederhana dengan menggunakan tabel acak<sup>9</sup>

Data/informasi Sekunder data dan dokumen yang diperoleh selama penelitian yang berguna sebagai penunjang dan pelengkap data primer yang masih berhubungan dengan penelitian ini.

**HASIL**

**Tabel 1.** Distribusi Responden Berdasarkan kelompok umur pada Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Bahteramas Tahun 2016.

No.	Kelompok Umur (Tahun)	Jumlah (n)	Persentase (%)
1	< 17	2	2,9
2	18 – 25	14	20,0
3	26 – 35	35	50,0
4	> 36	19	27,1
<b>Total</b>		<b>70</b>	<b>100</b>

Sumber: Data Primer, Oktober 2016

Tabel 1 menunjukkan distribusi responden berdasarkan kelompok umur pada Pegawai Rumah Sakit Umum Bahteramas yakni kelompok umur terbanyak pada kelompok 26 – 35 tahun sebanyak 35 responden (50,0%) dan kelompok umur terendah < 17 tahun sebanyak 2 responden (2,9).

**Tabel 2.** Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan Pasien rawat Inap di Rumah Sakit Umum Bahteramas Tahun 2016.

No.	Pendidikan	Jumlah (n)	Persentase (%)
1	Tidak Sekolah	9	12,9
2	SD	8	11,4
3	SMP	15	21,4
4	SMA	22	31,4
5	Perguruan Tinggi	16	22,9
<b>Total</b>		<b>70</b>	<b>100</b>

Sumber : Data Primer, Oktober 2016

Tabel 2 menunjukkan distribusi responden berdasarkan Pendidikan dari 70 responden terdapat beberapa proporsi pendidikan yakni responden dengan pendidikan tertinggi pendidikan SMA sebanyak 22 responden (31,4%), dan responden dengan pendidikan terendah yakni SD sebanyak 8 responden (11,4%).

**Tabel 3.** Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum Bahteramas Tahun 2016.

No.	Pekerjaan	Jumlah (n)	Persentase (%)
1	Ibu Rumah Tangga	15	21,4
2	Wiraswasta	13	18,6
3	PNS	14	20,0
4	Petani	9	12,9
5	Nelayan	10	14,3
6	Lain-Lain	9	12,9
<b>Total</b>		<b>95</b>	<b>100</b>

Sumber : Data Primer, Oktober 2016

Tabel 3 menunjukkan distribusi responden berdasarkan pekerjaan menunjukkan pekerjaan tertinggi yakni ibu rumah tangga sebanyak 15 responden (21,4%), dan pekerjaan terendah yakni Lain-lain dan Petani sebanyak 9 responden (12,9%).

**Tabel 4.** Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum Bahteramas Tahun 2016.

No.	Jenis Kelamin	Jumlah (n)	Persentase (%)
1	Laki-laki	30	42,9
2	Perempuan	40	57,1
<b>Total</b>		<b>70</b>	<b>100</b>

Sumber : Data Primer, Oktober 2016

Tabel 4 menunjukkan distribusi responden berdasarkan jenis kelamin pasien rawat inap di

Rumah Sakit Umum Bahteramas Tahun 2016 dari 70 responden terdapat proporsi jenis kelamin tertinggi yakni responden perempuan sebesar 40 responden (57,1%), dan terendah pegawai laki-laki sebanyak 30 responden (42,9%).

**Tabel 5.** Distribusi Responden Berdasarkan Pendapatan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum Bahteramas Tahun 2016.

No. (n)	Pendapatan	Jumlah (%)	Persentase (%)
1	< Rp. 1.000.000	33	47,1
2	> Rp. 1.000.000	37	52,9
<b>Total</b>		<b>70</b>	<b>100</b>

Sumber : Data Primer, Oktober 2016

Tabel 5 menunjukkan distribusi responden berdasarkan pendapatan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Bahteramas Tahun 2016 dari 70 responden terdapat proporsi pendapatan tertinggi yakni > Rp. 1.000.000 sebesar 37 responden (52,9%), dan terendah pendapatan < Rp. 1.000.000 sebanyak 33 responden (47,1%).

**Analisis Univariat**

**Tabel 6.** Distribusi Responden Berdasarkan Kepatuhan Pasien Di Rumah Sakit Umum Bahteramas Tahun 2016.

No. (n)	Kepatuhan	Jumlah (%)	Persentase (%)
1	Patuh	46	65,7
2	Tidak Patuh	24	34,3
<b>Total</b>		<b>70</b>	<b>100</b>

Sumber : Data Primer, Oktober 2016

Tabel 6 menunjukkan bahwa dari 70 responden, didapatkan responden yang melaksanakan kepatuhan responden patuh sebanyak 46 responden (65,7%), dan kepatuhan responden tidak patuh sebanyak 24 responden (34,3%).

**Tabel 7.** Distribusi Responden Berdasarkan Produk Di Rumah Sakit Umum Bahteramas Tahun 2016.

No. (n)	Produk	Jumlah (%)	Persentase (%)
1	Baik	42	60,0
2	Kurang Baik	28	40,0
<b>Total</b>		<b>70</b>	<b>100</b>

Sumber : Data Primer, Oktober 2016

Tabel 7 menunjukkan bahwa dari 70 responden, didapatkan responden yang mendapatkan produk yang diterima responden baik sebanyak 42 responden (60,0%), dan produk yang diterima responden kurang baik sebanyak 28 responden (40,0%).

**Tabel 8.** Distribusi Responden Berdasarkan Place Di Rumah Sakit Umum Bahteramas Tahun 2016.

No.	Place	Jumlah (n)	Persentase (%)
1	Baik	54	77,1
2	Kurang Baik	16	22,9
<b>Total</b>		<b>70</b>	<b>100</b>

Sumber : Data Primer, Oktober 2016

Tabel 8 menunjukkan bahwa dari 70 responden, didapatkan responden yang mengatakan place baik sebanyak 54 responden (77,1%), dan responden yang mengatakan place kurang baik sebanyak 16 responden (22,9%).

**Tabel 9.** Distribusi Responden Berdasarkan People Di Rumah Sakit Umum Bahteramas Tahun 2016.

No.	People	Jumlah (n)	Persentase (%)
1	Baik	46	65,7
2	Kurang Baik	24	34,2
<b>Total</b>		<b>70</b>	<b>100</b>

Sumber : Data Primer, Oktober 2016

Tabel 9 menunjukkan bahwa dari 70 responden, didapatkan responden yang mengatakan place baik sebanyak 46 responden (65,7%), dan responden yang mengatakan place kurang baik sebanyak 24 responden (34,2%).

**Tabel 10.** Distribusi Responden Berdasarkan physical Evidence di Rumah Sakit Umum Bahteramas tahun 2016

No. (n)	Physical Evidence	Jumlah (%)	Persentase (%)
1	Baik	60	85,7
2	Kurang Baik	10	14,3
<b>Total</b>		<b>70</b>	<b>100</b>

Sumber : Data Primer, Oktober 2016

Tabel 10 menunjukkan bahwa dari 70 responden, didapatkan responden yang mengatakan physical evidence baik sebanyak 60 responden (85,7%), dan responden yang mengatakan physical evidence kurang baik sebanyak 10 responden (14,3%).

**Analisis Bivariat**

**Tabel 11.** Distribusi Hubungan *product* dengan keputusan pasien rawat inap memilih layanan kesehatan di RSUD Bahteramas Provinsi Sulawesi Tenggara Tahun 2016

No	Produk	Keputusan Pasien				Total		pvalue
		Ya		Tidak		n	%	
		n	%	n	%			
1	Baik	3	78,	9	21,	42	10	0,012
		3	6		4		0	
2	Kurang Baik	1	46,	1	53,	28	10	0
		3	4	5	6		0	
<b>Total</b>		4	65,	2	34,	70	10	0
		6	7	4	3		0	

Sumber : Data Primer, Oktober2016

Tabel 11 menunjukkan bahwa dari 70 responden penelitian terdapat 42 responden yang mengatakan *product* kurang baik. Dari 42 responden yang mengatakan *product* baik terdapat 33 responden (78,6%) dengan keputusan memilih ya dan 9 responden (21,4%) dengan keputusan memilih tidak, sedangkan dari 28 responden yang mengatakan *product* kurang baik terdapat 13 responden (46,4%) dengan keputusan memilih ya, dan terdapat 15 responden (53,6%) dengan keputusan memilih tidak, hasil uji statistik didapatkan nilai Pvalue = 0,012, berarti pada alpha 5% terlihat ada hubungan antara *product* dengan keputusan pasien rawat inap memilih layanan kesehatan di RSUD Bahteramas Provinsi Sulawesi Tenggara Tahun 2016

**Tabel 12.** Distribusi Hubungan *place* dengan keputusan pasien rawat inap memilih layanan kesehatan di RSUD Bahteramas Provinsi Sulawesi Tenggara Tahun 2016

No	Place	Kepatuhan Pasien				Jumlah		pValue
		Ya		Tidak		n	%	
		n	%	n	%			
1	Baik	3	72,	1	27,	5	10	0,071
		9	2	5	8	4	0	
2	Kurang Baik	7	43,	9	56,	1	10	0
			8		2	6	0	
<b>Total</b>		4	65,	2	34,	7	10	0
		6	7	4	3		0	

Sumber : Data Primer, Oktober2016

Tabel 12 menunjukkan dari 70 responden penelitian terdapat 54 responden yang mengatakan *place* baik dan 16 responden yang mengatakan *place* kurang baik. Dari 54 responden yang mengatakan *place* baik

terdapat 39 responden (72,2%) dengan keputusan memilih ya dan 15 responden (27,8%) dengan keputusan memilih tidak, sedangkan dari 16 responden yang mengatakan *place* kurang baik terdapat 7 responden (43,8%) dengan keputusan memilih ya, dan terdapat 9 responden (56,2%) dengan keputusan memilih tidak, Hasil uji statistik didapatkan nilai Pvalue = 0,071, berarti pada alpha 5% terlihat tidak ada hubungan antara *place* dengan keputusan pasien rawat inap memilih layanan kesehatan di RSUD Bahteramas Provinsi Sulawesi Tenggara Tahun 2016

**Tabel 13.** Distribusi Hubungan Hubungan *people* dengan keputusan pasien rawat inap memilih layanan kesehatan di RSUD Bahteramas Provinsi Sulawesi Tenggara Tahun 2016

No	People	Kepatuhan Pasien				Jumlah		pValue
		Ya		Tidak		n	%	
		n	%	n	%			
1	Baik	3	78,	1	21,	4	10	0,005
		6	3	0	7	6	0	
2	Kurang Baik	1	41,	1	58,	2	10	0
		0	7	4	3	4	0	
<b>Total</b>		4	65,	2	34,	7	10	0
		6	7	4	3		0	

Sumber : Data Primer, Oktober2016

Tabel 13 menunjukkan dari 70 responden penelitian terdapat 46 responden yang mengatakan *people* baik dan 24 responden yang mengatakan *people* kurang baik. Dari 46 responden yang mengatakan *people* baik terdapat 46 responden (78,3%) dengan kepatuhan memilih ya dan 10 responden (21,7%) dengan kepatuhan memilih tidak, dan dari 24 responden yang mengatakan *people* kurang baik terdapat 10 responden (41,7%) dengan kepatuhan memilih ya, dan terdapat 14 responden (58,3%) dengan keputusan memilih tidak, Hasil uji statistik didapatkan nilai Pvalue = 0,005, berarti pada alpha 5% terlihat ada hubungan antara *people* dengan keputusan pasien rawat inap memilih layanan kesehatan di RSUD Bahteramas Provinsi Sulawesi Tenggara Tahun 2016.

**.Tabel 14.** Distribusi Hubungan Hubungan *physical Evidence* dengan keputusan pasien rawat inap memilih layanan kesehatan di RSUD Bahteramas Provinsi Sulawesi Tenggara Tahun 2016

No	Physic al Eviden ce	Kepatuhan Pasien				Jumlah		p <sub>Value</sub>
		Ya		Tidak		n	%	
		n	%	n	%			
1	Baik	4	66,7	2	33,3	6	100	0,959
2	Kurang Baik	6	60,0	4	40,0	10	100	
<b>Total</b>		4	65,7	2	34,3	7	100	

Sumber : Data Primer, Oktober 2016

Tabel 14 menunjukkan dari 70 responden penelitian terdapat 60 responden yang mengatakan Physical Evidence baik dan 10 responden yang mengatakan Physical Evidence kurang baik. Dari 60 responden yang mengatakan physical Evidence baik terdapat 40 responden (66,7%) dengan keputusan memilih ya dan 20 responden (33,3%) dengan keputusan memilih tidak, dan dari 10 responden yang mengatakan physical Evidence kurang baik terdapat 6 responden (60,0%) dengan keputusan memilih ya, dan terdapat 4 responden (40,0%) dengan keputusan memilih tidak, Hasil uji statistik didapatkan nilai Pvalue = 0,959, berarti pada alpha 5% terlihat tidak ada hubungan antara physical Evidence dengan keputusan pasien rawat inap memilih layanan kesehatan di RSUD Bahteramas Provinsi Sulawesi Tenggara Tahun 2016

**DISKUSI**

**Hubungan *product* dengan keputusan pasien rawat inap memilih layanan kesehatan di RSUD Bahteramas Provinsi Sulawesi Tenggara Tahun 2016**

Produk jasa menurut Kotler (2010) merupakan segala sesuatu yang dapat ditawarkan produsen untuk diperhatikan, diminta, dicari, dibeli, digunakan atau dikonsumsi pasar sebagai pemenuhan kebutuhan atau keinginan pasar yang bersangkutan. Sedangkan produk rumah sakit yang dimaksud adalah produk jasa pelayanan kesehatan yang terdiri dari rawat inap. Rawat jalan, pelayanan penunjang dan pelayanan kesehatan lainnya.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dari 70 responden penelitian terdapat 42 responden yang mengatakan *product* kurang baik. Dari 42 responden yang mengatakan *product* baik terdapat

33 responden (78,6%) dengan keputusan memilih ya dan 9 responden (21,4%) dengan keputusan memilih tidak, sedangkan dari 28 responden yang mengatakan *product* kurang baik terdapat 13 responden (46,4%) dengan keputusan memilih ya, dan terdapat 15 reponden (53,6%) dengan keputusan memilih tidak, hasil uji statistik di dapatkkan nilai Pvalue = 0,012, berarti pada alpha 5% terlihat ada hubungan antara *product* dengan keputusan pasien rawat inap memilih layanan kesehatan di RSUD Bahteramas Provinsi Sulawesi Tenggara Tahun 2016

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang didapatkan Karena nilai F hitung lebih besar dari nilai F tabel yaitu 6383 > 2,37 dan nilai signifikan 0,000 < nilai  $\alpha = 0,05$  berarti Ho ditolak dan Ha diterima sehingga variabel bebas yang terdiri dari produk, mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat yaitu jumlah kunjungan pasien di poliklinik rawat jalan rumah sakit umum daerah Sanjiwani Gianyar, namun dalam penelitian ini Produk memiliki pengaruh tetapi tidak signifikan terhadap jumlah kunjungan. Oleh sebab itu, produk di Poliklinik Gigi berupa pelayanan kesehatan yang ditawarkan kepada calon pasien lebih ditingkatkan kualitasnya agar dapat lebih memenuhi harapan pasien, sehingga tetap dapat menarik minat calon pasien dan dapat lebih berpengaruh meningkatkan jumlah kunjungan<sup>10</sup>.

Penelitian lain menunjukkan Hasil uji *Chi-Square* menunjukkan  $\chi^2$ : 0,269 p:0,604 maka dapat diambil kesimpulan bahwa tidak ada hubungan antara persepsi pasien tentang *product* dengan loyalitas pasien di poliklinik RS Baptis, Hasil di atas menunjukkan tidak ada hubungan antara persepsi pasien tentang *product* dengan loyalitas pasien, hal ini bisa terjadi karena image rumah sakit Baptis yang baik di masyarakat, sehingga pasien sebelum periksa sudah mempunyai keyakinan bahwa rumah sakit Baptis akan memberikan pelayanan sesuai yang dibutuhkan pasien<sup>11</sup>

Berdasarkan hasil obserbvasi dilapangan didapatkan bahwa produk yang didapatkan responden yang dalam hal ini pasien yang berada di ruangan inap di RSUD Bahteramas mengatakan baik untuk mendapatkan produk dalam hal pengobatan bagi keluarga yang sedang dirawat di ruangan inap, pasien rawt inap yang harus memeriksa kondisi nya ke laboratorium tidak harus keluar rumah sakit untuk mendapatkan hasil lab namun juga dapat mendapatkan hasil laboratorium di dalam rumah sakit dan proses hanya melaporkan kepada petugas

kesehatan yang berada di ruangan inap. Kegiatan yang dilakukan pasien yang bersangkutan dengan produk yang harus disediakan oleh pihak RSUD Bahteramas sudah baik dikarenakan dari penyebaran kuesioner kepada pasien hampir keseluruhan mengatakan produk yang didapatkan baik.

Didapatkan pula responden yang masih mengeluh terhadap produk yang didatkan oleh pasien hal ini dikarenakan obat yang dibutuhkan untuk pasien yang mempunyai penyakit khusus terkadang tidak ada di dapatkan didalam rumah sakit ataupun di apotek rumah sakit, hal ini membuat keluarga pasienpun harus keluar rumah sakit untuk mencari obat ke rumah sakit lainnya untuk mendapatkan obat yang diperlukan, dan terdapat pula keluarga pasien yang mengeluh dikarenakan ruangan yang tidak mempunyai kain penghalan panas misalnya gordena untuk tidak terkena matahari saat siang hari, pasien kan merasakan panas disiang hari dan pada saat malam hari juga merasakan kedinginan, hal ini yang membuat masih adanya responden yang mengatakan produk yang didapatkan di RSUD Bahteramas kurang baik, namun hal ini dilihat dari situasi yang berbeda pula dari situasi yang didapatkan pasien yang rawat inap di ruangan VIP.

Hasil penelitian juga didapatkan bahwa adanya pasien di Rumah Sakit Umum Bahteramas yang mengatakan untuk memilih layanan kesehatan namun tidak mengambil keputusan untuk melakukan kembali pelayanan kesehatan hal ini dikarenakan pasien hanya menganggap produk yang diberikan oleh pelayanan kesehatan baik namun dalam pengambilan keputusan melakukan kembali pelayanan tidak dan lebih memilih pelayanan di rumah sakit yang lainnya, dan terdapat responden yang menganggap produk kurang baik dengan keputusan memilih pelayanan ya dan tidak dengan persebaran responden yang sama hal ini dikarenakan responden mengatakan kurang baik karena adanya obat yang sulit didapatkan dalam rumah sakit sehingga keluarga pasien akan mencari obat diluar rumah sakit.

#### **Hubungan Hubungan *place* dengan keputusan pasien rawat inap memilih layanan kesehatan di RSUD Bahteramas Provinsi Sulawesi Tenggara Tahun 2016**

*Place* dapat diartikan sebagai tempat pelayanan jasa. Lokasi pelayanan jasa yang digunakan dalam memasok jasa kepada pelanggan penting karena yang diproduksi adalah jasa oleh manusia langsung kepada manusia lain. Dalam variabel *place* ini yang

secara umum berarti distribusi yang merupakan upaya agar produk yang ditawarkan dapat berada pada tempat dan waktu yang sesuai dengan kebutuhan konsumen. Dalam rumah sakit, variabel ini dapat diartikan sebagai tempat layanan kesehatan yang diberikan, berikut perasaan kenyamanan, keamanan, dan keramahan yang dirasakan konsumen

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dari 70 responden penelitian terdapat 54 responden yang mengatakan *place* baik dan 16 responden yang mengatakan *place* kurang baik. Dari 54 responden yang mengatakan *place* baik terdapat 39 responden (72,2%) dengan keputusan memilih ya dan 15 responden (27,8%) dengan keputusan memilih tidak, sedangkan dari 16 responden yang mengatakan *place* kurang baik terdapat 7 responden (43,8%) dengan keputusan memilih ya, dan terdapat 9 responden (56,2%) dengan keputusan memilih tidak, Hasil uji statistik didapatkan nilai  $P$ value = 0,071, berarti pada alpha 5% terlihat tidak ada hubungan antara *place* dengan keputusan pasien rawat inap memilih layanan kesehatan di RSUD Bahteramas Provinsi Sulawesi Tenggara Tahun 2016

Penelitian lain menunjukkan hasil ini menunjukkan bahwa menurut pasien, hal-hal yang berhubungan dengan tempat di rumah sakit Bina Sehat menjadi faktor penentu keputusan mereka. Lokasi rumah sakit, yang meliputi fasilitas penunjang medis tersedia lengkap, tempat yang nyaman, mudah dijangkau dan area parkir yang cukup luas mempengaruhi keputusan pasien untuk menggunakan jasa rawat jalan di rumah sakit Bina Sehat. menyatakan bahwa lokasi perusahaan jasa berpengaruh terhadap keputusan pemilihan pembeli<sup>12</sup>.

Penelitian selanjutnya mendapatkan Hasil perhitungan statistik dengan uji *chi square* diperoleh nilai  $p$  (*value*) = 0,067 Karena nilai  $p$  (*value*) 0,067 > 0,05 hal ini menunjukkan tidak ada pengaruh secara signifikan variabel *place* RSIA Siti Fatimah dengan keputusan memilih layanan kesehatan di RSIA Siti Fatimah Makassar<sup>13</sup>

Berdasarkan hasil observasi untuk tempat pelayanan jasa dalam hal ini yakni tempat RSUD Bahteramas yang berada dikota kendari, berdasarkan hasil yang didapatkan responden mengatakan baik terhadap tempat pelayanan di RSUD Bahteramas hal ini dibuktikan dengan rumah sakit yang mudah dijangkau oleh pasien yang mempunyai kendaraan sendiri dan lebih cepat untuk sampai ke rumah sakit, RSUD Bahteramas

mempunyai lingkungan yang aman hal ini ditunjukkan dengan kondisi parkir kendaraan yang lebih aman karena mempunyai penjaan siang dan malam hari.

Namun didapatkan pula responden yang mengatakan kurang baik terhadap tempat pelayanan jasa hal ini dikarenakan ruangan yang berada di RSUD Bahteramas sangat jauh dengan apotek sehingga keluarga harus berjalan jauh ke apotek yang berada di UGD, dan bukan hanya apotek yang jauh dalam memperoleh fasilitas seperti kantin keluarga pasien harus membeli ke pedagang yang berada disekitaran rumah sakit yang belum tentu makanan yang dibeli oleh keluarga pasien sehat, dikarenakan pihak rumah sakit belum menyiapkan kantin yang memahdahi buat keluarga pasien, dan dalam hal menjaga kebersihan dan kerapihan ruangan baik di ruang rawat inap, toilet dan WC dan sekitar rumah sakit masih kurang. Namun, semua itu tergantung dari perilaku manusianya yang dapat menjaga kebersihan ruangan dan lingkungan rumah sakit, dikarenakan penjaga pasien yang kurang mampu menjaga kebersihan lingkungan rumah sakit, maka rumah sakit terlihat kurang bersih, dan petugas kebersihan lebih meningkatkan kinerjanya untuk memperhatikan kebersihan rumah sakit dan ruang rawat inap., hal ini yang membuat tidak adanya hubungan antara place dengan keputusan pasein rawat inap untuk memilih layanan kesehatan di RSUD Bahterams.

Hasil penelitian juga didapatkan bahwa adanya pasien yang mengatakan tempat baik namun tidak melakukan pemilihan pelayanan kembali di Rumah Sakit Umum Bahteramas hal ini dikarenakan masih adanya psaien yang disarankan dari desa untuk melakukan pengobatan lebih intensif ke rumah sakit umum daerah namun setelah terjadi perubahan pada kondisi responden lebih memilih melakukan pengobatan lanjutan ke ruamh sakit lain atau rumah sakit swasta yang ada di kota Kendari, untuk responden yang mengatakan tempat kurang baik dan menyatakan ya dan tidak untuk memilih kembali pelayanan kesehatan dirumah sakit umum bahteramas dikarenakan transportasi yang sulit untuk yang berada diluar kota yang tidak mempunyai kendaraan sendiri untuk ke tempat pelayanan kesehatan yang tersedia sehingga pasien akan melakukan pengobatan ke tempat lain.

**Hubungan Hubungan *people* dengan keputusan pasien rawat inap memilih layanan kesehatan di RSUD Bahteramas Provinsi Sulawesi Tenggara Tahun 2016**

People atau "orang" adalah semua manusia yang berperan di bagian pengantar jasa dan mempengaruhi persepsi pembeli yaitu personil perusahaan, konsumen dan konsumen lainnya di lingkungan jasa. Dalam hubungannya dengan pemasaran jasa maka *people* (orang) yang berfungsi sebagai penyedia jasa sangat mempengaruhi kualitas jasa yang diberikan. Keputusan dalam "orang" ini berarti berhubungan dengan seleksi, pelatihan, motivasi dan manajemen sumber daya manusia. Untuk mencapai kualitas terbaik maka pegawai harus dilatih untuk menyadari pentingnya pekerjaan mereka yang memberikan konsumen kepuasan dalam memenuhi kebutuhannya. Pentingnya "orang" dalam pemasaran jasa berkaitan erat dengan dengan pemasaran internal. Pemasaran internal adalah interaksi atau hubungan antar setiap karyawan dan departemen dalam suatu perusahaan yang dalam hal ini dapat diposisikan sebagai konsumen internal dan pemasok internal. Tujuan dengan adanya hubungan tersebut adalah untuk mendorong "orang" dalam kinerja memberikan kepuasan kepada konsumen<sup>14</sup>

Hasil penelitian menunjukkan dari 70 responden penelitian terdapat 46 responden yang mengatakan people baik dan 24 responden yang mengatakan people kurang baik. Dari 46 responden yang mengatakan people baik terdapat 46 responden (78,3%) dengan kepatuhan memilih ya dan 10 responden (21,7%) dengan kepatuhan memilih tidak, dan dari 24 responden yang mengatakan people kurang baik terdapat 10 responden (41,7%) dengan kepatuhan memilih ya, dan terdapat 14 responden (58,3%) dengan keputusan memilih tidak, Hasil uji statistik didapatkan nilai Pvalue = 0,005, berarti pada alpha 5% terlihat ada hubungan antara people dengan keputusan pasien rawat inap memilih layanan kesehatan di RSUD Bahteramas Provinsi Sulawesi Tenggara Tahun 2016.

Hasil Penelitian Penelitian ini menunjukkan bahwa dari 137 responden, terdapat 85 responden (63,04%) yang mengatakan bauran pemasaran *people* baik, dan 52 responden (37,96%) yang mengatakan bauran pemasaran *people* masih buruk pasca relokasi Rumah Sakit Umum Bahteramas. Hal ini disebabkan karna adanya tenaga kesehatan yang baik maka akan memberikan respon yang baik pula bagi pasien<sup>15</sup> yang mengatakan bahwa sebagian besar responden menyatakan People (Tenaga Kesehatan) cukup karena dalam pemberian pelayanan tenaga kesehatan baik perawat maupun dokter teliti dan ramah kepada pasien, sehingga

pasien merasa nyaman dalam menjalani pemeriksaan di Rumah Sakit Haji Medan.

Hasil penelitian lain menunjukkan bahwa dari 92 reponden yang berpersepsi cukup tentang bauran pemasaran *people* persentasenya lebih tinggi yaitu 85 orang (92,4%), dibandingkan responden yang berpersepsi kurang yaitu 7 orang (7,6%). Sementara itu, pada tabel 5.13 hasil uji statistik dengan Uji *Chi-Square* menunjukkan  $p(0,414) \geq 0,05$ , maka dapat diambil kesimpulan bahwa tidak ada hubungan antara bauran orang/SDM dengan loyalitas pasien di rawat inap RSUD Syekh Yusuf Gowa<sup>16</sup>

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian di Poliklinik Rawat Jalan RS Baptis Kediri, hasil uji statistik dengan *Chi-Square* menunjukkan bahwa tidak ada hubungan antara persepsi pasien tentang bauran pemasaran *people* dengan loyalitas pasien ( $p\text{-value}=0,291$ ,  $p > 0,05$ ). Berbeda dengan hasil penelitian oleh Joko S (2011) tentang keputusan mahasiswa memilih Politeknik Negeri Malang, hipotesisnya menyatakan bahwa "Semakin baik layanan *people*, semakin kuat keputusan mahasiswa untuk kuliah di Polinema, dilihat dari nilai  $t_{hit} > t_{tabel}$  atau  $3,00 > 1,96$ , maka hipotesa tersebut diterima<sup>17</sup>.

Berdasarkan hasil observasi didapatkan *People* merupakan aset utama dalam industri jasa terutama rumah sakit, terlebih lagi *people* yang merupakan karyawan dengan *performance* tinggi. Kebutuhan pasien terhadap karyawan berkinerja tinggi akan menyebabkan pasien puas dan loyal. Berdasarkan hasil analisis Uji *Chi Square* menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara *people* dengan minat kembali pasien RSUD Bahteramas,.

Responden menilai baik pada *people* karena menurut mereka dokter dan perawat sudah memeriksa dengan telit. Tetapi, beberapa responden menilai tidak baik karena petugas rumah sakit (bagian administrasi, petugas laboratoium, dokter, dan perawat) kurang ramah dan perhatian selama memberikan layanan di rumah sakit. Hasil penelitian tersebut menunjukkan hubungan *people* terhadap minat pasien pasien. Jika persepsi pasien terhadap *people* baik maka pasien akan merasa puas, dan sebaliknya jika persepsi pasien terhadap *people* kurang baik maka pasien akan merasa tidak puas terhadap tenaga kesehatan yang terlibat dalam memberikan pelayanan di instalasi rawat inap RSUD Bahteramas.

Didapatkan responden yang memilih *people* baik namun tidak memilih melakukan pelayanan kembali di rumah sakit bahteramas hal ini

dikarenakan responden yang mengatakan tidak memilih kembali meneganggap pelayanan yang diberikan oleh petugas kesehatan kurang memadai dan sering adanya perbedaan antara pasein umum dan bpjs hal ini yang membuat adanya pasien yang tidak memilih pelayanan kembali sama pula dengan pasien yang mengatakan *people* kurang baik dan memilih kembali pelayanan kesehatan dengan jawaban ya dan tidak hal ini dikarenakan untuk pasien yang mengatakan kurang baik namun tetap melakukan pelayanan kembali hal ini dikarenakan rumah sakit atau puskesmas yang di sarankan oleh tempat awal berobat menyarankan ke RSUD Bahteramas hal ini yang membuat pelayanan kembali ke rumah sakit dan untuk yang menyatakan pelayanan *people* kurang dan tidak melakukan pelayanan kembali beranggapan masih adanya perbedaan yang terlihat dari pelayanan kesehatan yang di berikan oleh pihak rumah sakit.

#### **Hubungan Hubungan *physical evidence* dengan keputusan pasien rawat inap memilih layanan kesehatan di RSUD Bahteramas Provinsi Sulawesi Tenggara Tahun 2016**

Bukti fisik yang dimiliki oleh penyedia jasa yang ditujukan kepada konsumen sebagai usulan nilai tambah konsumen. *Physical facility* ini menyangkut kenyamanan serta kebersihan di ruang rawat inap. Faktor lainnya yang penting dalam kegiatan pemasaran adalah faktor pendukung yang bersifat fisik atau *physical evidence* yang terdapat dalam rumah sakit serta sarana-sarana lain yang mendukung pelayanan rumah sakit merupakan hal yang harus diperhatikan. Perhatian terhadap interior, perlengkapan bangunan dan tata ruang menjadi perhatian penting dan dapat mempengaruhi *mood* pengguna<sup>18</sup>.

Tabel 11 menunjukkan dari 70 responden penelitian terdapat 60 responden yang mengatakan *Physical Evidence* baik dan 10 responden yang mengatakan *Physical Evidence* kurang baik. Dari 60 responden yang mengatakan *physical Evidence* baik terdapat 40 responden (66,7%) dengan keputusan memilih ya dan 20 responden (33,3%) dengan keputusan memilih tidak, dan dari 10 responden yang mengatakan *physical Evidence* kurang baik terdapat 6 responden (60,0%) dengan keputusan memilih ya, dan terdapat 4 responden (40,0%) dengan keputusan memilih tidak, Hasil uji statistik didapatkan nilai  $P\text{value} = 0,959$ , berarti pada alpha 5% terlihat tidak ada hubungan antara *physical Evidence* dengan keputusan pasien rawat inap

memilih layanan kesehatan di RSUD Bahteramas Provinsi Sulawesi Tenggara Tahun 2016

Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian tentang keputusan mahasiswa memilih Politeknik Negeri Malang, hipotesisnya menyatakan bahwa "Semakin baik layanan *Physical Evidence*, semakin kuat keputusan mahasiswa untuk kuliah di Polinema. Dilihat dari perhitungan nilai  $t_{hit} > t_{tabel}$  atau  $1,99 > 1,96$  maka berdasarkan diagram path hipotesa tersebut diterima<sup>19</sup>. Berbeda dengan hasil penelitian di RS Yadika, hasil Uji *Chi-Square* menyatakan bahwa tidak terdapat hubungan bermakna antara variabel aspek produk tampak (fasilitas fisik) dengan tingkat loyalitas pelanggan RS Yadika<sup>20</sup>

Hasil penelitian selanjutnya menunjukkan bahwa dari 92 reponden yang berpersepsi cukup tentang bauran fasilitas/bukti fisik persentasenya lebih tinggi yaitu 82 orang (89,1%), dibandingkan reponden yang berpersepsi kurang yaitu 10 orang (10,9%). Sementara pada tabel 5.15 hasil uji statistik dengan menggunakan Uji *Chi-Square* bahwa nilai  $p(0,006) \leq 0,05$  maka dapat ditarik kesimpulan bahwa ada hubungan antara bauran fasilitas/bukti fisik dengan loyalitas pasien di rawat inap RSUD Syekh Yusuf Kabupaten Gowa<sup>21</sup>

Berdasarkan hasil observasi didapatkan bahwa sebagian besar responden mengatakan tampilan fisik rumah sakit sudah baik dan sudah memenuhi syarat kesehatan yang diketahui oleh responden dan dari hasil penyebaran kuesioner didapatkan bukti fisik yang didapatkan responden menjawab ya terhadap bukti fisik dan sebagian kecil yang menjawab tidak, namun hal ini tidak membuat *physical evidence* mempunyai hubungan terhadap keputusan pasien untuk mendapatkan pelayanan kembali, hal ini dikarenakan adanya pasien yang mengatakan tampilan rumah sakit dari luar terlihat sangat baik namun apabila dilihat dalam ruangan hampir tidak bisa dikatakan bagus hal ini dikarenakan masih adanya ruangan inap yang belum membuat nyaman pasien, toilet ruangan yang terkadang tidak mempunyai air untuk MCK (mandi, cuci, Kakus), dan Tetapi, beberapa responden menilai tidak baik karena proses administrasi yang berbelit-belit dan harus menunggu lama. Jika persepsi pasien terhadap fasilitas fisik baik maka pasien akan merasa puas terhadap kondisi lingkungan fisik dan fasilitas penunjang dan sebaliknya jika persepsi pasien terhadap fasilitas fisik kurang baik maka pasien akan merasa tidak puas

terhadap 10 kondisi lingkungan fisik dan fasilitas penunjang di Instalasi rawat Inap RSUD Bahteramas.

Didapatkan hasil dari uji hubungan yang membuat bukti fisik tidak mempunyai hubungan yang bermakna dengan keputusan pasien rawat inap untuk memilih pelayanan kesehatan di RSUD Bahteramas walaupun didapatkan bahwa pasien rawat inap menjawab baik dalam bukti fisik yang didapatkan dalam pelayanan kesehatan di RSUD Bahteramas namun dengan banyaknya rumah sakit yang berada dikota maka akan bertambah pula dalam hal ini saingan dalam melakukan pelayanan kesehatan yang membuat pasien akan lebih memilih pelayanan kesehatan yang dapat membuat pasien lebih nyaman dalam kondisi fisik rumah sakit dan pelayanan yang lebih cepat untuk menangani psaien yang membutuhkan perawatan.

#### SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada pasien rawat inap di RSUD Bahteramsa Kota Kendari. Maka dapat disimpulkan beberapa hal yaitu :

1. Ada hubungan *product* dengan keputusan pasien rawat inap memilih layanan kesehatan di RSU Bahteramas Provinsi Sulawesi Tenggara Tahun 2016.
2. Tidak ada hubungan *place* (lokasi pelayanan) dengan keputusan pasien rawat inap memilih layanan kesehatan di Rumah Sakit Umum Bahteramas Provinsi Sulawesi Tenggara Tahun 2016.
3. Ada hubungan *people* (tenaga kesehatan) dengan keputusan pasien rawat inap memilih layanan kesehatan di Rumah Sakit Umum Bahteramas Provinsi Sulawesi Tenggara Tahun 2016.
4. Tidak ada hubungan *physical evidence* (bukti fisik) dengan keputusan pasien rawat inap memilih layanan kesehatan di Rumah Sakit Umum Bahteramas Provinsi Sulawesi Tenggara Tahun 2016.

#### SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada pasien rawat inap di RSUD Bahteramsa Kota Kendari, maka saran yang dapat diberikan yaitu

1. Disarankan kepada pihak rumah sakit agar lebih meningkatkan strategi pemasaran seperti memberikan informasi yang jelas kepada pasien atau keluarganya besaran tarif sebelum memperoleh layanan , melakukan promosi

- terutama melalui media cetak atau media lainnya sehingga masyarakat dapat mengetahui jenis-jenis pelayanan apa saja yang tersedia. perlunya semua pihak yang ada di rumah sakit (bagian administrasi, dokter, perawat , petugas laboratorium dan apotek ) agar lebih ramah dan perhatian kepada pasien, dan tidak berbelit – belit atau mempersulit pasien saat masuk hingga keluar dari rumah sakit terutama dibagian administrasi, dan meningkatkan kenyamanan ruang perawatan dan menata ruangan di rumah sakit di RSUD Bahterams Kota Kendari.
2. Pihak Lebih meningkatkan media Komunikasi Informasi Elektroniknya. RSUD Bahteramas juga sebaiknya memperbaiki kerusakan yang ada di beberapa kamar rawat inap seperti Toilet, serta menyediakan kantin yang lengkap. Serta kiranya mempertahankan proses pelayanan agar lebih memuaskan pasien dengan pelayanan yang paripurna sesuai dengan misi Rumah Sakit. Karena proses terjadi di luar pandangan konsumen yang tidak mengetahui bagaimana proses yang sebenarnya terjadi, yang penting jasa yang ia terima harus memuaskan. Serta mempertahankan semua SDM yang telah dimiliki karena kesuksesan tergantung pada SDM yang dimiliki oleh penyaji jasa. Agar pasien tetap loyal dan untuk mencapai hasil yang optimal diperlukan keterlibatan langsung antara penyaji jasa dan konsumennya
  3. Disarankan untuk produk yang ditawarkan lebih ditingkatkan untuk pihak rumah sakit dikarenakan dengan adanya produk yang lebih baik pasien akan lebih nyaman dan akan memilih kemabli untuk melakukan pengobatan di RSUD Bahteramas
  4. Disarankan untuk lokasi pelayanan seperti Apotek disetiap ruangan rwat inap disiapkn sehingga tidak membuat keluarga pasien berjalan jauh
  5. Disarankan untuk people atau tenaga kesehatan yang berada di RSUD Bahteramas lebih memperhatikan pasien yang menggunakan BPJS dan lebih melakukan pelayanan yang prima kepada pasien rawat inap
  6. Disarankan untuk bukti fisik adanya perbaikan yang dilakukan oleh pihak rumah sakit untuk fasilitas-fasilitas yang berada di rumah sakit untuk meningkatkan kenyamanan pasien dan keluarga pasien.
1. Undang-Undang RI Nomor 36 tahun 2009, *Kesehatan*, 2009, Jakarta : Presiden RI : 2009.
  2. Hartono, Bambang, 2010, *Manajemen Pemasaran untuk Rumah Sakit*, Jakarta : Rineka Cipta.
  3. Supriyanto, Ernawaty, 2010, *Pemasaran Industri Jasa Kesehatan*, Yogyakarta : Andi Pustaka
  4. Riyanto, 2011. *Aplikasi Metodologi Penelitian Kesehatan*, Nuha Medika, Yogyakarta.
  5. WHO. 2013. *Injury surveillance guidelines*. Geneva:WHO;2013
  6. Hartono, Bambang, 2010, *Manajemen Pemasaran untuk Rumah Sakit*, Jakarta : Rineka Cipta.
  7. Dewi Ika Sari Hari Poernomo, 2009 Poernomo, Dewi Ika Sari. Analisis Pengaruh Persepsi Pasien Tentang Bauran Pemasaran Terhadap Loyalitas Pasien di Poliklinik Rawat Jalan RS Baptis Kediri [Skripsi]. Semarang: Universitas Diponegoro; 2009.
  8. (Profil Rumah Sakit Umum Bahteramas, 2015)
  9. Arikunto Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Klinik*. EGC. Jakarta
  10. Priyanka, 2013, Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Jumlah Kunjungan Pasien Di Poliklinik Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Sanjiwani Gianyar
  11. Poernomo, 2009,. Pengaruh Persepsi Pasien tentang Bauran Pemasaran terhadap Loyalitas Pasien di Poliklinik Rawat Jalan Rumah Sakit Baptis Kediri, *Tesis*.
  12. Tjiptono, F. 2008. *Strategi bisnis Pemasaran*.Yogyakarta.
  13. Akbar, 2012, Hubungan Bauran Pemasaran dengan Keputusan Memilih Layanan Kesehatan Pada Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Ibu dan Anak Siti Fatimah Makassar Tahun 2012
  14. Hamdani & Lupiyoadi, 2011., *Manajemen Pemasaran Jasa edisi 2*, Salemba Empat, Jakarta.
  15. Novriyanti Mega, 2013. *Gambaran Persepsi pasien Rawat Inap Terhadap Bauran Pemasaran (Marketing MIC) rumah Sakit Umum Bahteramas Provinsi Sulawesi Tenggara Tahun 2013*. Skripsi. Jurusan Kesehatan Masyarakat Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Halu Oleo. Kendari
  16. Yulyandhika, 2013, Hubungan Antara Bauran Pemasaran dengan Loyalitas Pasien Di Rawat Inap RSUD Syekh Yusuf Kabupaten Gowa tahun 2013
  17. Dewi (2009) *Analisis Pengaruh Persepsi Pasien Tentang Bauran Pemasaran Terhadap Loyalitas*

## DAFTAR PUSTAKA

- Pasien Di Poliklinik Rawat Jalan RsBaptis Kediri*,  
Tesis (Tidak Diterbitkan) Magister Ilmu Kesehatan  
Masyarakat Undip, Semarang, 2009  
Irham, M. 2010. *Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap  
Loyalitas Pasien di Unit Rawat Jalan RSU 165  
Moncongloe Lappara Kab. Maros*,
18. Kotler dan Keller, 2012, *Manajemen Pemasaran  
Jilid 1 Edisi 12*, Jakarta : Indeks
19. Joko S, dkk. (2011), *Pengaruh People, Process,  
dan Physical Evidence Terhadap Loyalitas Melalui  
Keputusan Mahasiswa Memilih Politeknik Negeri  
Malang*. Magister Fakultas Ekonomi Universitas  
Brawijaya
20. Dyah, Armi. R. (2000). *Analisis Aspek Bauran  
Pemasaran Yang Berhubungan Dengan Loyalitas  
Pelanggan Rumah Sakit Yadika Tahun 2000*. Tesis  
(Tidak Diterbitkan). Magister Ilmu Kesehatan  
Masyarakat Program Studi Administrasi Rumah  
Sakit Universitas Indonesia: Jakarta
21. Yulyandhika, 2013, *Hubungan Antara Bauran  
Pemasaran dengan Loyalitas Pasien Di Rawat  
Inap RSUD Syekh Yusuf Kabupaten Gowa tahun  
2013*