

## PENGARUH BAURAN PEMASARAN JASA TERHADAP MINAT KEMBALI PASIEN NON ASURANSI DI POLI RAWAT JALAN RUMAH SAKIT UMUM DAERAH DAYA KOTA MAKASSAR

Oleh:

Muhammad Ayyub Amin, Anwar, Haeruddin  
*Pascasarjana Universitas Muslim Indonesia (UMI)*

### ABSTRAK:

Pemasaran adalah upaya menyinergikan sejumlah kegiatan, yaitu perancangan pelayanan, penetapan tarif/harga, komunikasi atau promosi, dan penyediaan tempat untuk penyelenggaraan pelayanan, dalam satu perangkat yang disebut bauran pemasaran. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh bauran pemasaran jasa terhadap minat kembali pasien non asuransi rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daya Kota Makassar.

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Survei Analitik* dengan rancangan *Cross Sectional Study* populasi dalam penelitian ini adalah pasien yang melakukan kunjungan berulang sebanyak 170 pasien dengan jumlah sampel dalam penelitian ini yaitu 119 pasien. Penelitian ini diolah menggunakan program Komputerisasi SPSS. Dengan analisis data yang digunakan adalah analisis, univariat, bivariat dan multivariat.

Hasil penelitian yang diperoleh adalah ada pengaruh produk dengan nilai  $p=0,000$ , tidak ada pengaruh price dengan nilai  $p=0,199$ , ada pengaruh process dengan nilai  $p=0,012$ , ada pengaruh people dengan nilai  $p=0,023$ , ada pengaruh physical evidence dengan nilai  $p=0,007$ , tidak ada pengaruh place dengan nilai  $p=0,830$ , tidak ada pengaruh promotion dengan nilai  $p=0,566$ , tidak ada pengaruh public relation dengan nilai  $p=0,172$ , ada pengaruh pressure dengan nilai  $p=0,012$ , tidak ada pengaruh professional dengan nilai  $p=0,567$  dengan minat kembali pasien.

Kesimpulan dari penelitian ini adalah ada pengaruh antara produk, process, people, physical evidence, dan pressure terhadap minat kembali pasien sedangkan price, place, promotion, public relation, dan professional tidak berpengaruh terhadap minat kembali pasien, peneliti menyarankan untuk memperhatikan produk, physical evidence, process, dan pressure sebagai variabel yang paling berpengaruh.

Kata kunci : *Product, Price, Place, Promotion, People, Physical Evidence, Process, Public Relation, Professional, Pressure, Minat Kembali Pasien*

### PENDAHULUAN

Kota Makassar sebagai salah satu kota terbesar yang ada di Provinsi Sulawesi Selatan yang memiliki rumah sakit terbanyak yaitu 48 unit terbagi sesuai dengan peruntukannya yaitu rumah sakit umum sebanyak 22 unit, rumah sakit khusus sebanyak 3 unit sedangkan rumah sakit ibu dan anak sebanyak 23 unit, hal tersebut menunjukkan bahwa persaingan rumah sakit untuk meningkatkan pemanfaatan rumah sakit atau pemanfaatan pelayanan yang diberikan rumah sakit sangatlah ketat,

dikarenakan meningkatnya pelayanan yang diberikan maka akan berdampak pada pembiayaan yang dikelola oleh rumah sakit (Profil Kesehatan Kota Makassar, 2016).

Hasil survei awal yang dilakukan oleh peneliti menemukan bahwa Rumah Sakit Umum Daerah Daya Kota Makassar memiliki Product (Produk) yang tidak sesuai dengan kebutuhan pasien seperti ketepatan waktu pelayanan, pasien menunggu untuk mendapatkan pelayanan selama 45-60 menit hal tersebut membuat minat kembali dari pasien akan berkurang karena lamanya

waktu tunggu pelayanan, terkait dengan Price (Harga) yang ditawarkan oleh rumah sakit dalam kategori tidak sesuai dengan kemampuan pasien karena tariff yang terlalu tinggi dan pasien rata-rata dari golongan kurang mampu, People (SDM) yang dimiliki oleh rumah sakit tidak sesuai dengan kebutuhan pasien karena tidak teliti saat memeriksa pasien dan membuat pasien tidak nyaman seperti kesalahan dalam diagnosa ataupun kesalahan dalam nomor antrian.

Process (Proses) yang ditawarkan oleh rumah sakit terlalu berbelit-belit dan tidak memiliki kejelasan terhadap alur yang seharusnya dilakukan oleh pasien, Promotion (Promosi) yang ditawarkan oleh rumah sakit kurang baik karena rata-rata pasien yang berkunjung tidak pernah mendapatkan informasi tentang pelayanan-pelayanan yang disediakan oleh rumah sakit, Place (Lokasi) yang ada di rumah sakit kurang baik karena lokasi antar poli rawat jalan dengan laboratorium yang berjauhan dan mengakibatkan pasien akan menempuh jarak yang jauh untuk memeriksakan kesehatannya, Physical Evidence (Tampilan Fisik) dari rumah sakit kurang baik karena pasien banyak mengeluhkan tentang toilet yang memiliki bau yang kurang sedap dan tempat duduk yang kurang di ruang tunggu, Power (Kekuatan) salah satu kekuatan oleh rumah sakit ini yaitu kepemilikan oleh pemerintah namun kelengkapan dan pelayanan yang diberikan tidak pernah diberikan oleh pemerintah secara maksimal, Public Relation (Hubungan Masyarakat) rumah sakit yang dulunya merupakan rumah sakit khusus penderita kusta memiliki pandangan dimasyarakat buruk karena masyarakat menganggap rumah sakit tersebut khusus untuk penderita kusta.

## METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Survei Analitik* dengan rancangan *Cross Sectional Study* untuk mengetahui pengaruh bauran

pemasaran jasa terhadap Minat Kembali pasien rawat jalan di RSUD Kota Makassar

## Waktu dan Lokasi Penelitian

Penelitian ini akan dilaksanakan pada bulan September sampai dengan Oktober tahun 2018. Penelitian ini berlokasi di Rumah Sakit Umum Daya Kota Makassar, lokasi ini dipilih karena RSUD Kota Makassar merupakan satu-satunya rumah sakit milik pemerintah daerah kota Makassar dan juga adanya fluktuasi kunjungan lama non asuransi pada poli rawat jalan RSUD Kota Makassar.

## Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis data kuantitatif adapun sumber data dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder

### 1. Data primer

Data ini diperoleh melalui wawancara langsung terhadap pasien yang menjadi responden dengan menggunakan instrumen penelitian berupa kuesioner penelitian.

### 2. Data Sekunder

Data diperoleh dari bagian rekam medik Rumah sakit umum daerah Kota Makassar Tahun 2018.

## Hasil Penelitian

### 1. Analisis Univariat

Analisis univariat merupakan analisis yang dilakukan untuk satu variabel atau per variabel penelitian, dalam hal ini variabel yang di uji yaitu karakteristik responde, variabel independen dan variabel dependen penelitian.

#### a. Karakteristik Responden

Tabel 1 distribusi karakteristik responden di poli rawat jalan RSUD Daya Kota Makassar yang menunjukkan bahwa karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin tertinggi pada jenis kelamin laki-laki dengan persentase sebesar 59,7 sedangkan jenis kelamin perempuan terendah dengan persentase sebesar 40,3%, karakteristik responden berdasarkan umur responden

tertinggi pada kelompok umur 21-30 tahun dengan persentase sebesar 69,7% sedangkan kelompok umur < 20 tahun terendah dengan persentase sebesar 5,9%, karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir tertinggi pada pendidikan SMA dengan persentase sebesar 73,9% sedangkan pada pendidikan SD terendah dengan persentase sebesar 5,0%, karakteristik responden berdasarkan pekerjaan tertinggi pada pekerjaan IRT dengan persentase sebesar 32,8% sedangkan pada pekerjaan honorer dan lain-lain yaitu sopir terendah dengan persentase masing-masing sebesar 0,8%.

#### b. Variabel Penelitian

Tabel 2 distribusi responden berdasarkan variabel penelitian menunjukkan bahwa pada variabel minat kembali tertinggi pada kategori baik dengan persentase sebesar 86,6% sedangkan kategori kurang sebesar 13,4%, variabel penelitian produk tertinggi pada kategori baik dengan persentase sebesar 94,1% sedangkan kategori kurang terendah dengan persentase sebesar 5,9%, variabel penelitian Price (Harga) tertinggi pada kategori kurang dengan persentase sebesar 68,9% sedangkan pada kategori baik terendah dengan persentase sebesar 31,1%, variabel penelitian Place (Lokasi) tertinggi pada kategori kurang dengan persentase sebesar 66,4% sedangkan pada kategori baik terendah dengan persentase sebesar 33,6%, variabel penelitian Promotion (Promosi) tertinggi pada kategori baik dengan persentase sebesar 50,4% sedangkan kategori kurang terendah dengan persentase sebesar 49,6%, variabel penelitian People (SDM) tertinggi pada kategori baik dengan persentase sebesar 68,9% sedangkan pada kategori kurang terendah dengan persentase sebesar 31,1%, variabel penelitian Physical Evidence (Tampilan Fisik) tertinggi pada kategori baik dengan persentase sebesar 78,2% sedangkan pada kategori kurang terendah dengan persentase sebesar 21,8%.

## 2. Analisis Bivariat

Analisis bivariat adalah analisis yang dilakukan untuk menganalisis hubungan dua variabel dalam hal ini menghubungkan variabel independen dan variabel dependen.

Tabel 3 menunjukkan bahwa dari 7 pasien yang mengatakan bahwa Product (Produk) RSUD Daya kurang lebih banyak pasien yang tidak minat kembali sebanyak 5 (71,4%) dibandingkan pasien yang minat kembali sebanyak 2 (28,6%), sedangkan dari 112 pasien yang mengatakan bahwa Product (Produk) RSUD Daya baik lebih banyak pasien yang minat kembali sebanyak 101 (90,2%) dibandingkan dengan pasien yang tidak minat kembali sebanyak 11 (9,8%), Hasil analisis uji hubungan dengan tes *Chi-Square* mendapatkan hasil  $0,000 < 0,05$  atau ada hubungan antara bauran pemasaran Product (Produk) dengan minat kembali pasien di poli rawat jalan RSUD Daya Kota Makassar

Tabel 4 menunjukkan bahwa dari 82 pasien yang mengatakan bahwa Price (Harga) RSUD Daya tidak sesuai lebih banyak pasien yang minat kembali sebanyak 69 (84,1%) dibandingkan pasien yang tidak minat kembali sebanyak 13 (15,9%), sedangkan dari 37 pasien yang mengatakan bahwa Price (Harga) RSUD Daya baik lebih banyak pasien yang minat kembali sebanyak 34 (91,9%) dibandingkan dengan pasien yang tidak minat kembali sebanyak 3 (8,1%), Hasil analisis uji hubungan dengan tes *Chi-Square* mendapatkan hasil  $0,199 > 0,05$  atau tidak ada hubungan antara bauran pemasaran Price (Harga) dengan minat kembali pasien di poli rawat jalan RSUD Daya Kota Makassar.

Tabel 5 menunjukkan bahwa dari 37 pasien yang mengatakan bahwa People (SDM) RSUD Daya kurang lebih banyak pasien yang minat kembali sebanyak 28 (75,7%) dibandingkan dengan pasien yang tidak minat kembali sebanyak 9 (24,3%), sedangkan dari 82 pasien yang mengatakan bahwa People (SDM) RSUD Daya baik lebih banyak pasien yang minat kembali sebanyak 75 (91,5%) dibandingkan dengan pasien

yang tidak minat kembali sebanyak 7 (8,5%), Hasil analisis uji hubungan dengan tes *Chi-Square* mendapatkan hasil  $0,023 < 0,05$  atau ada hubungan antara bauran pemasaran People (SDM) dengan minat kembali pasien di poli rawat jalan RSUD Daya Kota Makassar.

Tabel 6 menunjukkan bahwa dari 26 pasien yang mengatakan bahwa Physical Evidence (Tampilan Fisik) RSUD Daya kurang lebih banyak pasien yang minat kembali sebanyak 18 (69,2%) dibandingkan dengan pasien yang tidak minat kembali sebanyak 8 (30,8%), sedangkan dari 93 pasien yang mengatakan bahwa Physical Evidence (Tampilan Fisik) RSUD Daya baik lebih banyak pasien yang minat kembali sebanyak 85 (91,4%) dibandingkan dengan pasien yang tidak minat kembali pasien kurang sebanyak 8 (8,6%), Hasil analisis uji hubungan dengan tes *Chi-Square* mendapatkan hasil  $0,007 < 0,05$  atau ada hubungan antara bauran pemasaran Physical Evidence (Tampilan Fisik) dengan minat kembali pasien di poli rawat jalan RSUD Daya Kota Makassar

Tabel 7 menunjukkan bahwa dari 79 pasien yang mengatakan bahwa Place (Lokasi) RSUD Daya kurang lebih banyak pasien yang minat kembali sebanyak 68 (86,1%) dibandingkan dengan pasien yang tidak minat kembali sebanyak 11 (13,9%), sedangkan dari 40 pasien yang mengatakan bahwa Place (Lokasi) RSUD Daya baik lebih banyak pasien yang minat kembali sebanyak 35 (87,5%) dibandingkan dengan pasien yang tidak minat kembali sebanyak 5 (12,5%), Hasil analisis uji hubungan dengan tes *Chi-Square* mendapatkan hasil  $0,830 > 0,05$  atau tidak ada hubungan antara bauran pemasaran Place (Lokasi) dengan minat kembali pasien di poli rawat jalan RSUD Daya Kota Makassar

Tabel 8 menunjukkan bahwa dari 59 pasien yang mengatakan bahwa Promotion (Promosi) RSUD Daya kurang lebih banyak pasien yang minat kembali sebanyak 50 (84,7%) dibandingkan dengan pasien yang

tidak minat kembali sebanyak 9 (15,3%), sedangkan dari 60 pasien yang mengatakan bahwa Promotion (Promosi) RSUD Daya baik lebih banyak pasien yang minat kembali sebanyak 53 (88,3%) dibandingkan dengan pasien yang tidak minat kembali sebanyak 7 (11,7%), Hasil analisis uji hubungan dengan tes *Chi-Square* mendapatkan hasil  $0,566 > 0,05$  atau tidak ada hubungan antara bauran pemasaran Promotion (Promosi) dengan minat kembali pasien di poli rawat jalan RSUD Daya Kota Makassar.

## PEMBAHASAN

### 1. Product (Produk) Produk).

Hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti menunjukkan pada Tabel 2 bahwa variabel penelitian produk tertinggi pada kategori baik dengan persentase sebesar 94,1% sedangkan kategori kurang terendah dengan persentase sebesar 5,9%, untuk analisis bivariat menunjukkan bahwa dari 7 pasien yang mengatakan bahwa Product (Produk) RSUD Daya kurang lebih banyak pasien yang tidak minat kembali sebanyak 5 (71,4%) dibandingkan pasien yang minat kembali sebanyak 2 (28,6%), sedangkan dari 112 pasien yang mengatakan bahwa Product (Produk) RSUD Daya baik lebih banyak pasien yang minat kembali sebanyak 101 (90,2%) dibandingkan dengan pasien yang tidak minat kembali sebanyak 11 (9,8%), Hasil analisis uji hubungan dengan tes *Chi-Square* mendapatkan hasil  $0,000 < 0,05$  atau ada hubungan antara bauran pemasaran Product (Produk) dengan minat kembali pasien di poli rawat jalan RSUD Daya Kota Makassar.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti menemukan bahwa adanya hubungan Product (Produk) dengan minat kembali pasien karena pelayanan yang diberikan dan kelengkapan alat pada rumah sakit umum daerah daya kota Makassar dalam kategori baik karena dokter yang melakukan pemeriksaan dan perawat yang memberikan pelayanan kepada pasien sesuai dengan kebutuhan pasien yaitu

diperiksa dengan peralatan yang mereka butuhkan seperti alat rontgen, fasilitas laboratorium, dan juga poliklinik yang saling berkesinambungan, selain itu tersedianya dokter spesialis, lapangan parkir yang luas serta layanan ambulans juga dibutuhkan oleh pasien, maka dari itu Product (Produk) berhubungan dengan tingkat kunjungan pasien di Poli rawat Jalan.

## 2. Price (Harga) (Tarif)

Hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti menunjukkan pada Tabel 2 bahwa variabel penelitian Price (Harga) tertinggi pada kategori kurang dengan persentase sebesar 68,9% sedangkan pada kategori baik terendah dengan persentase sebesar 31,1%, untuk analisis bivariat menunjukkan bahwa dari 82 pasien yang mengatakan bahwa Price (Harga) RSUD Daya tidak sesuai lebih banyak pasien yang minat kembali sebanyak 69 (84,1%) dibandingkan pasien yang tidak minat kembali sebanyak 13 (15,9%), sedangkan dari 37 pasien yang mengatakan bahwa Price (Harga) RSUD Daya baik lebih banyak pasien yang minat kembali sebanyak 34 (91,9%) dibandingkan dengan pasien yang tidak minat kembali sebanyak 3 (8,1%), Hasil analisis uji hubungan dengan tes *Chi-Square* mendapatkan hasil  $0,199 > 0,05$  atau tidak ada hubungan antara bauran pemasaran Price (Harga) dengan minat kembali pasien di poli rawat jalan RSUD Daya Kota Makassar.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti menemukan bahwa tidak adanya hubungan antara harga dengan minat kembali pasien karena dalam penetapan tarif di RSUD Daya Kota Makassar telah ditetapkan dalam peraturan walikota Makassar nomor 18 tahun 2016 tentang Penetapan Tarif Layanan Kesehatan Pada Badan Layanan Umum Daerah Rumah Sakit Umum Daerah Kota Makassar jadi Price (Harga) yang digunakan oleh pihak rumah sakit tidak mengalami perubahan setiap tahunnya namun penyesuaian tarif akan ditinjau kembali apabila dianggap perlu dan hal tersebut

membuat pasien berminat kembali untuk menggunakan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Daerah Daya Kota Makassar, selain itu penetapan tarif bagi pasien umum disesuaikan dengan kemampuan keluarga yaitu apabila pasien yang masuk dalam kategori keluarga kurang mampu maka akan dianjurkan untuk memilih fasilitas kesehatan kelas III untuk menyesuaikan dengan kondisi ekonominya.

## 3. Place (Lokasi)

Hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti menunjukkan pada Tabel 2 bahwa variabel penelitian Place (Lokasi) tertinggi pada kategori kurang dengan persentase sebesar 66,4% sedangkan pada kategori baik terendah dengan persentase sebesar 33,6%, hasil analisis bivariat menemukan bahwa dari 79 pasien yang mengatakan bahwa Place (Lokasi) RSUD Daya kurang lebih banyak minat kembali pasien baik sebanyak 68 (86,1%) dibandingkan dengan minat kembali kurang sebanyak 11 (13,9%), sedangkan dari 40 pasien yang mengatakan bahwa Place (Lokasi) RSUD Daya baik lebih banyak minat kembali pasien baik sebanyak 35 (87,5%) dibandingkan dengan minat kembali pasien kurang sebanyak 5 (12,5%), Hasil analisis uji hubungan dengan tes *Chi-Square* mendapatkan hasil  $0,830 > 0,05$  atau tidak ada hubungan antara bauran pemasaran Place (Lokasi) dengan minat kembali pasien di poli rawat jalan RSUD Daya Kota Makassar.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti menemukan bahwa tidak adanya hubungan antara Place (Lokasi) dengan minat kembali pasien karena pasien menganggap bahwa Place (Lokasi) yang ditawarkan oleh rumah sakit mudah diakses karena ada petunjuk arah di rumah sakit yang memudahkan pasien menemukan lokasi yang disarankan saat proses pemeriksaan berlangsung seperti pasien yang membutuhkan pemeriksaan laboratorium tidak perlu untuk keluar wilayah rumah sakit, selain itu adanya akses yang mudah dilalui oleh pasien menuju lokasi

pemeriksaan, semua jenis pemeriksaan rawat jalan berada di lantai 1 rumah sakit hal tersebut berdampak pada pelayanan yang diberikan tidak membuat pasien kesulitan dalam memanfaatkan pelayanan yang disediakan oleh rumah sakit.

#### 4. Promotion (Promosi) (Promosi)

Hasil penelitian yang dilakukan peneliti menunjukkan pada Tabel 2 bahwa variabel penelitian Promotion (Promosi) tertinggi pada kategori baik dengan persentase sebesar 50,4% sedangkan kategori kurang terendah dengan persentase sebesar 49,6%, untuk analisis bivariat menunjukkan bahwa dari 59 pasien yang mengatakan bahwa Promotion (Promosi) RSUD Daya kurang lebih banyak pasien yang minat kembali sebanyak 50 (84,7%) dibandingkan dengan pasien yang tidak minat kembali sebanyak 9 (15,3%), sedangkan dari 60 pasien yang mengatakan bahwa Promotion (Promosi) RSUD Daya baik lebih banyak pasien yang minat kembali sebanyak 53 (88,3%) dibandingkan dengan pasien yang tidak minat kembali sebanyak 7 (11,7%), Hasil analisis uji hubungan dengan tes *Chi-Square* mendapatkan hasil  $0,566 > 0,05$  atau tidak ada hubungan antara bauran pemasaran Promotion (Promosi) dengan minat kembali pasien di poli rawat jalan RSUD Daya Kota Makassar.

Hasil penelitian menemukan bahwa tidak ada hubungan antara bauran pemasaran Promotion (Promosi) dengan minat kembali pasien karena menurut pasien promosi yang dilakukan oleh rumah sakit sudah tergolong baik karena informasi tentang jenis pelayanan, dokter dan petugas kesehatan yang bekerja didalamnya diketahui oleh pasien dalam hal ini adanya kerabat dari pasien yang menganjurkannya untuk memanfaatkan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Daya Kota Makassar.

#### 5. Physical Evidence (Tampilan Fisik)

Hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan pada Tabel 2 bahwa variabel penelitian Physical Evidence (Tampilan Fisik)

tertinggi pada kategori baik dengan persentase sebesar 78,2% sedangkan pada kategori kurang terendah dengan persentase sebesar 21,8%, hasil uji bivariat menunjukkan bahwa dari 26 pasien yang mengatakan bahwa Physical Evidence (Tampilan Fisik) RSUD Daya kurang lebih banyak pasien yang minat kembali sebanyak 18 (69,2%) dibandingkan dengan pasien yang tidak minat kembali sebanyak 8 (30,8%), sedangkan dari 93 pasien yang mengatakan bahwa Physical Evidence (Tampilan Fisik) RSUD Daya baik lebih banyak pasien yang minat kembali sebanyak 85 (91,4%) dibandingkan dengan pasien yang tidak minat kembali pasien kurang sebanyak 8 (8,6%), Hasil analisis uji hubungan dengan tes *Chi-Square* mendapatkan hasil  $0,007 < 0,05$  atau ada hubungan antara bauran pemasaran Physical Evidence (Tampilan Fisik) dengan minat kembali pasien di poli rawat jalan RSUD Daya Kota Makassar.

Hasil penelitian yang telah dilakukan menemukan bahwa adanya hubungan antara Physical Evidence (Tampilan Fisik) dengan minat kembali pasien yang ada di Rumah Sakit Umum Daerah Daya Kota Makassar karena menurut pasien tampilan fisik yang ada mampu membuat pasien termudahkan dalam pemanfaatan pelayanan kesehatan seperti papan informasi tentang jenis pelayanan yang ada di rumah sakit, adanya toilet yang bersih, tempat parkir yang luas serta adanya petugas keamanan di rumah sakit jadi membuat kenyamanan dan keamanan pasien selama ada dirumah sakit.

Hasil analisis regresi berganda yang dilakukan oleh peneliti mendapatkan variabel Physical Evidence (Tampilan Fisik) merupakan variabel yang berpengaruh terhadap minat kembali pasien non asuransi di Poli Rawat Jalan RSUD Daya Kota Makassar dengan nilai signifikansi sebesar 0,071

## KESIMPULAN

1. Ada pengaruh antara variabel Product (Produk) dengan minat kembali pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Daya Kota Makassar.
2. Tidak ada pengaruh antara variabel Price (Harga) dengan minat kembali pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Daya Kota Makassar.
3. Tidak ada pengaruh antara variabel People (SDM) dengan minat kembali pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Daya Kota Makassar.
4. Ada pengaruh antara variabel Physical Evidence (Tampilan Fisik) dengan minat kembali pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Daya Kota Makassar.
5. Tidak ada pengaruh antara variabel Place (Lokasi) dengan minat kembali pasien di Rumah Sakit Umum Daerah daya Kota Makassar.
6. Tidak ada pengaruh antara Promotion (Promosi) dengan minat kembali pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Daya Kota Makassar.

#### SARAN

1. Peneliti menyarankan kepada rumah sakit untuk meningkatkan produk yang dimilikinya khususnya produk yang berupa pelayanan terhadap pasien.
2. Peneliti menyarankan untuk mempertahankan Price (Harga) yang telah ditetapkan oleh rumah sakit karena Price (Harga) yang konsisten akan membuat minat kembali pasien juga konsisten
3. Peneliti menyarankan untuk mempertahankan People (SDM) yang ada di rumah sakit karena pelayanan yang baik diberikan kepada pasien akan membuat minat kembali pasien menjadi meningkat
4. Peneliti menyarankan untuk meningkatkan Physical Evidence (Tampilan Fisik) karena penampilan dari rumah sakit akan membuat keindahan yang akan membuat pasien lebih nyaman dalam memanfaatkan pelayanan kesehatan dirumah sakit.
5. Peneliti menyarankan untuk mempertahankan Place (Lokasi) yang telah ada karena menurut pasien penempatan ruangan yang ada dirumah sakit telah sesuai dengan kebutuhan pasien.
6. Peneliti menyarankan untuk mempertahankan Promotion (Promosi) yang telah dilakukan oleh rumah sakit karena melalui Promotion (Promosi) yang telah dilakukan pasien lebih mengetahui terkait pelayanan yang disediakan oleh pihak rumah sakit

#### DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad ; Al-Qarni, ; Alsharqi; Qadar; Kadi . 2013. *The Impact Of Marketing Mix Strategy On Hospitals Performance Measured by Patient Satisfaction: An Empirical Investigation on Jeddah Private Sector Hospital Senior Managers Perspective*. International Journal of Marketing Studies. Volume 5 Nomor 6, 210-227.
- Alfianti, ; Karimuna, S.T; Rasma, 2017. *Hubungan Bauran Pemasaran (Marketing Mix) dengan Keputusan Pasien Rawat Inap Memilih Layanan Kesehatan di Rumah Sakit Umum Bahteramas Provinsi Sulawesi Tenggara*. Jurnal Ilmiah Mahasiswa Kesehatan Masyarakat Volume 2 Nomor 5, 1-14
- Anwari Farida, 2017. *Analisis Bauran Pemasaran Pada Pengambilan Keputusan Mahasiswa Untuk Melanjutkan Studi Di Stikes Rs Anwar Medika Sidoarjo*. Jurnal Ekonomika Volume 10 Nomor 1, 1-8
- Arifin .2017. *Kepuasan Pasien: Analisis Bauran Pemasaran Jasa Dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Pasien (Survey Pada Rawat Jalan Rsud Al-Ihsan)*. Jurnal diterbitkan Universitas Pasundan.

- Armen F, Viviyanti A. 2013; *Dasar-Dasar Manajemen Keuangan Rumah Sakit*. Gosyen Publisher; Yogyakarta
- Barus D, 2016. *Analisis Peran Bauran Pemasaran Dalam Meningkatkan BOR (Bed Occupancy Rate) di RS Sarah Medan*. Tesis yang diterbitkan Program Studi S2 Ilmu Kesehatan Masyarakat Universitas Sumatera Utara.
- Budiman, 2013. *Penelitian Kesehatan Buku Pertama*. Refika Aditama: Bandung
- Departemen Kesehatan Republik Indonesia, 2018. *Data dan Informasi Profil Kesehatan Indonesia*. KEMENKES Republik Indonesia.
- DINKES, 2016. *Profil Kesehatan Provinsi Sulawesi Selatan*. Pemerintah provinsi Sulawesi selatan, dinas kesehatan provinsi Sulawesi selatan.
- DINKES. 2015. *Profil Kesehatan Kota Makassar*. Pemerintah Kota Makassar, Dinas Kesehatan Kota Makassar
- Fajar ; 2015. *Pengaruh Bauran Pemasaran Jasa Terhadap Loyalitas Pasien Di Rumah Sakit Umum Daerah Sanglah*. Jurnal diterbitkan universitas udayana bali.
- Harahap; 2017. *Gambaran Bauran Pemasaran Layanan Medical Check Up (MCU) di Rumah Sakit Muhammadiyah Taman Puring*. Skripsi diterbitkan Program Studi Kesehatan Masyarakat Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan UIN Syarif Hidayatullah Jakarta.

#### Lampiran :

Tabel 1 Distribusi Karakteristik Responden di Poli Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Daya Kota Makassar Tahun 2018

Karakteristik	n	%
<b>Jenis Kelamin</b>		
Laki – Laki	71	59,7
Perempuan	48	40,3
<b>Umur (Tahun)</b>		
< 20 Tahun	7	5,9
21-30 Tahun	83	69,7
31-40 Tahun	20	16,8
41-50 Tahun	9	7,6
<b>Pendidikan Terakhir</b>		
SD	6	5,0
SMP	13	10,9
SMA	88	73,9
DIII	4	3,4
S1	8	6,7
<b>Pekerjaan</b>		
IRT	39	32,8
PNS	9	7,6
Wiraswasta	31	26,1
Mahasiswa	15	12,6
Pegawai Swasta	23	19,3
Honorar	1	0,8
Lain-Lain	1	0,8
<b>Jumlah</b>	<b>119</b>	<b>100</b>

Sumber : Data Primer

Tabel 2 Distribusi Responden Berdasarkan Variabel Penelitian di Poli Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Daya Kota Makassar Tahun 2018

Variabel	n	%
<b>Minat Kembali</b>		
Kurang	16	13,4
Baik	103	86,6
<b>Product (Produk)</b>		
Kurang	7	5,9
Baik	112	94,1
<b>Price (Harga)</b>		
Kurang	82	68,9
Baik	37	31,1
<b>Place (Lokasi)</b>		
Kurang	79	66,4
Baik	40	33,6
<b>Promotion (Promosi)</b>		
Kurang	59	49,6
Baik	60	50,4
<b>People (SDM)</b>		
Kurang	37	31,1
Baik	82	68,9
<b>Physical Evidence (Tampilan Fisik)</b>		
Kurang	26	21,8
Baik	93	78,2
<b>Jumlah</b>	<b>119</b>	<b>100</b>

Sumber : Data Primer

Tabel 3 Hubungan Bauran Pemasaran Product (Produk) Terhadap Minat Kembali Pasien Di Poli Rawat Jalan RSUD Daya Kota Makassar Tahun 2018

Product (Produk)	Minat Kembali Pasien				Jumlah		X <sup>2</sup> (Nilai $\rho$ )
	Tidak Minat		Minat		n	%	
	n	%	n	%	n	%	
Kurang	5	71,4	2	28,6	7	100,0	
Baik	11	9,8	101	90,2	112	100,0	0,000
<b>Jumlah</b>	16	13,4	103	86,6	119	100,0	

Sumber : Data Primer

Tabel 4 Hubungan Bauran Pemasaran Price (Harga) Terhadap Minat Kembali Pasien Di Poli Rawat Jalan RSUD Daya Kota Makassar Tahun 2018

Price (Harga)	Minat Kembali Pasien				Jumlah		X <sup>2</sup> (Nilai $\rho$ )
	Tidak Minat		Minat		n	%	
	n	%	n	%	n	%	
Tidak Sesuai	13	15,9	69	84,1	82	100,0	
Sesuai	3	8,1	34	91,9	37	100,0	0,199
<b>Total</b>	16	13,4	103	86,6	119	100,0	

Sumber : Data Primer

Tabel 5 Hubungan Bauran Pemasaran People (SDM) Terhadap Minat Kembali Pasien Di Poli Rawat Jalan RSUD Daya Kota Makassar Tahun 2018

People (SDM)	Minat Kembali Pasien				Jumlah		X <sup>2</sup> (Nilai $\rho$ )
	Tidak Minat		Minat		n	%	
	n	%	n	%	n	%	
Kurang	9	24,3	28	75,7	37	100,0	0,023
Baik	7	8,5	75	91,5	82	100,0	
Total	16	13,4	103	86,6	119	100,0	

Sumber : Data Primer

Tabel 6 Hubungan Bauran Pemasaran Physical Evidence (Tampilan Fisik) Terhadap Minat Kembali Pasien Di Poli Rawat Jalan RSUD Daya Kota Makassar Tahun 2018

Physical Evidence (Tampilan Fisik)	Minat Kembali Pasien				Jumlah		X <sup>2</sup> (Nilai $\rho$ )
	Tidak Minat		Minat		n	%	
	n	%	n	%	n	%	
Kurang	8	30,8	18	69,2	26	100,0	0,007
Baik	8	8,6	85	91,4	93	100,0	
Total	16	13,4	103	86,6	119	100,0	

Sumber : Data Primer

Tabel 7 Hubungan Bauran Pemasaran Place (Lokasi) Terhadap Minat Kembali Pasien Di Poli Rawat Jalan RSUD Daya Kota Makassar Tahun 2018

Place (Lokasi)	Minat Kembali Pasien				Jumlah		X <sup>2</sup> (Nilai $\rho$ )
	Tidak Minat		Minat		n	%	
	n	%	n	%	n	%	
Kurang	11	13,9	68	86,1	79	100,0	0,830
Baik	5	12,5	35	87,5	40	100,0	
Total	16	13,4	103	86,6	119	100,0	

Sumber : Data Primer

Tabel 8 Hubungan Bauran Pemasaran Promotion (Promosi) Terhadap Minat Kembali Pasien Di Poli Rawat Jalan RSUD Daya Kota Makassar Tahun 2018

Promotion (Promosi)	Minat Kembali Pasien				Jumlah		X <sup>2</sup> (Nilai $\rho$ )
	Tidak Minat		Minat		n	%	
	n	%	n	%	n	%	
Kurang	9	15,3	50	84,7	59	100,0	0,566
Baik	7	11,7	53	88,3	60	100,0	
Total	16	13,4	103	86,6	119	100,0	

Sumber : Data Primer