



**HUBUNGAN ANTARA BAURAN PEMASARAN DENGAN PROSES
PENGAMBILAN KEPUTUSAN PEMANFAATAN PELAYANAN
RAWAT INAP RSD dr. SOEBANDI JEMBER**

SKRIPSI

Oleh

**Nur Fahita
NIM 082110101021**

**BAGIAN ADMINISTRASI DAN KEBIJAKAN KESEHATAN
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
UNIVERSITAS JEMBER**

2012



**HUBUNGAN ANTARA BAURAN PEMASARAN DENGAN PROSES
PENGAMBILAN KEPUTUSAN PEMANFAATAN PELAYANAN
RAWAT INAP RSD dr. SOEBANDI JEMBER**

SKRIPSI

diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat
untuk menyelesaikan Program Pendidikan S-1 Kesehatan Masyarakat
dan mencapai gelar Sarjana Kesehatan Masyarakat

Oleh

**Nur Fahita
NIM 082110101021**

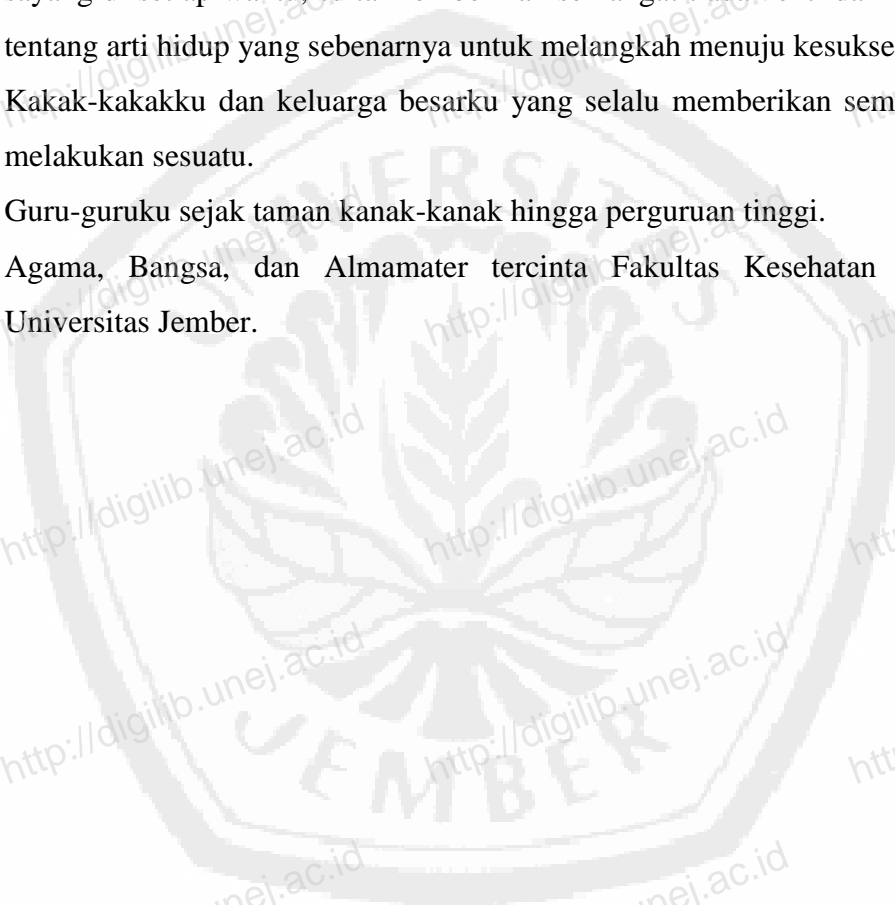
**BAGIAN ADMINISTRASI DAN KEBIJAKAN KESEHATAN
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
UNIVERSITAS JEMBER**

2012

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Ayah dan Ibu tercinta yang telah membesarkanku, mencurahkan doa dan kasih sayang di setiap waktu, serta memberikan semangat tiada henti dan mengajarku tentang arti hidup yang sebenarnya untuk melangkah menuju kesuksesan.
2. Kakak-kakakku dan keluarga besarku yang selalu memberikan semangat untuk melakukan sesuatu.
3. Guru-guruku sejak taman kanak-kanak hingga perguruan tinggi.
4. Agama, Bangsa, dan Almamater tercinta Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Jember.



MOTO

Keyakinan merupakan suatu pengetahuan di dalam hati,
jauh tak terjangkau oleh bukti*)

Perjalanan seribu langkah dimulai dari satu langkah kecil **)



*) Kahlil Gibran dalam Adilah, F. 2012. *1001 Ayat Motivasi Penuntun Hidup Dunia dan Akhirat*. Yogyakarta: Penerbit Pustaka Albana.

***) Lao Tzu dalam Yulivan, Ivan. 2012. *Petuah Sang Guru*. Jakarta: Penerbit Mudra.

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nur Fahita

NIM : 082110101021

menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul: *Hubungan antara Bauran Pemasaran dengan Proses Pengambilan Keputusan Pemanfaatan Pelayanan Rawat Inap RSD dr. Soebandi Jember* adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali kutipan yang sudah saya sebutkan sumbernya, belum pernah diajukan pada institusi manapun, dan bukan karya jiplakan. Saya bertanggungjawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan skripsi ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata dikemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 25 Juni 2012

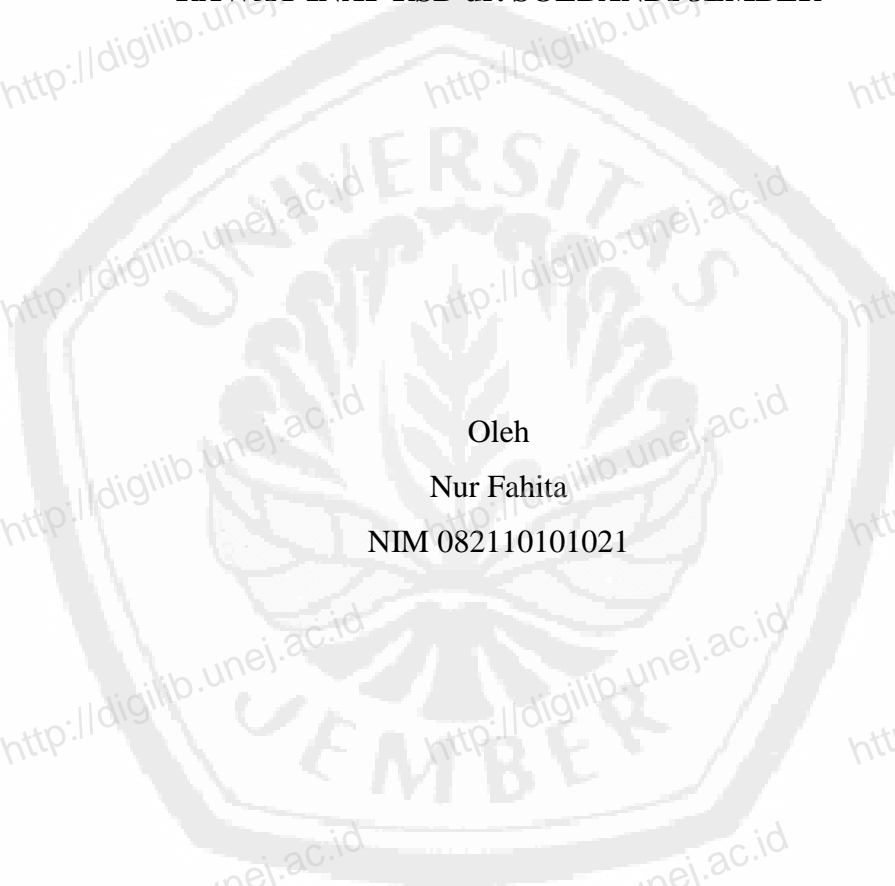
Yang menyatakan,

Nur Fahita

NIM 082110101021

SKRIPSI

**HUBUNGAN ANTARA BAURAN PEMASARAN DENGAN PROSES
PENGAMBILAN KEPUTUSAN PEMANFAATAN PELAYANAN
RAWAT INAP RSD dr. SOEBANDI JEMBER**



Oleh
Nur Fahita
NIM 082110101021

Pembimbing

Dosen Pembimbing Utama : Nuryadi, S.KM., M.Kes.

Dosen Pembimbing Anggota : Eri Witcahyo, S.KM., M.Kes.

PENGESAHAN

Skripsi berjudul *Hubungan antara Bauran Pemasaran dengan Proses Pengambilan Keputusan Pemanfaatan Pelayanan Rawat Inap RSD dr. Soebandi Jember* telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Jember pada:

Hari : Senin

Tanggal : 25 Juni 2012

Tempat : Fakultas Kesehatan Masyarakat

Tim Penguji:

Ketua

Sekretaris

Novia Luthviatin, S.KM., M.Kes.

NIP 19801217 200501 2 002

Eri Witcahyo, S.KM., M.Kes.

NIP 19820723 201012 1 003

Anggota I

Anggota II

Nuryadi, S.KM., M.Kes.

NIP 19720916 200112 1 001

Ns. Endang Sulistyowati, S.Kep.

NIP 19640526 198803 2 006

Mengesahkan
Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat,
Universitas Jember

Drs. Husni Abdul Gani, M.S.

NIP 19560810 198303 1 003

RINGKASAN

Hubungan antara Bauran Pemasaran dengan Proses Pengambilan Keputusan Pemanfaatan Pelayanan Rawat Inap RSD dr. Soebandi Jember; Nur Fahita; 082110101021; 2012; 141 halaman; Bagian Administrasi dan Kebijakan Kesehatan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Jember

Upaya pemenuhan kebutuhan dan harapan pelanggan dapat menciptakan peningkatan jumlah pemanfaatan pelayanan bahkan pelanggan yang loyal, sehingga pihak penyedia pelayanan termasuk rumah sakit merasa penting untuk melakukan pemasaran. Untuk mengetahui jumlah pemanfaatan pelayanan di rumah sakit, salah satunya dengan menggunakan indikator BOR (*Bed Occupancy Rate*). Rumah Sakit Daerah dr. Soebandi Jember merupakan rumah sakit kelas B pendidikan milik pemerintah Kabupaten Jember yang telah terakreditasi 16 pelayanan, namun dalam kenyataannya indikator BOR dalam tiga tahun terakhir belum dapat mencapai standar ideal yang ditetapkan oleh Johnson (1976) maupun Muninjaya (2004) yaitu sebesar 75-85%. Hal ini menunjukkan bahwa masih kurangnya tingkat pemanfaatan pelayanan kesehatan di instalasi rawat inap RSD dr. Soebandi Jember. Tujuan penelitian ini adalah menganalisis hubungan antara bauran pemasaran yang terdiri dari promosi, harga, proses, orang, dan bukti fisik dengan proses pengambilan keputusan pemanfaatan pelayanan rawat inap RSD dr. Soebandi Jember.

Penelitian ini merupakan penelitian analitik yang berdasarkan waktunya termasuk penelitian *cross sectional*. Penelitian ini berlokasi di kelas perawatan (I, II, dan III) Instalasi Rawat Inap RSD dr. Soebandi Jember. Sampel yang dibutuhkan sebanyak 96 responden, dimana pengambilan sampel menggunakan teknik *proportional stratified random sampling*. Data hasil penelitian selanjutnya dianalisis menggunakan uji korelasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 96 responden penelitian, sebagian besar responden (51,04%) menilai kurang atas bauran promosi dan sebagian besar

responden (97,92%) menilai cukup atas bauran harga. Selanjutnya, sebagian besar responden (88,54%) menilai cukup atas bauran proses dan bauran bukti fisik, serta sebagian besar responden pun (95,83%) menilai cukup atas bauran orang. Sedangkan terkait dengan proses pengambilan keputusan pemanfaatan pelayanan rawat inap, mayoritas responden (57,29%) melakukannya dengan baik. Berdasarkan analisis hasil penelitian dengan menggunakan uji korelasi untuk mengetahui hubungan antara bauran promosi dengan proses pengambilan keputusan pemanfaatan pelayanan rawat inap, diperoleh nilai $p \text{ value} = 0,046 < \text{nilai alpha} (\alpha = 0,05)$ sehingga H_0 ditolak dengan interpretasi ada hubungan. Selanjutnya, untuk mengetahui hubungan antara bauran harga dengan proses pengambilan keputusan pemanfaatan pelayanan rawat inap, diperoleh nilai $p \text{ value} = 0,003 < \text{nilai alpha} (\alpha = 0,05)$ sehingga H_0 ditolak dengan interpretasi ada hubungan. Sedangkan, berdasarkan analisis hasil penelitian hubungan antara bauran proses, bauran orang, dan bauran bukti fisik dengan proses pengambilan keputusan pemanfaatan pelayanan rawat inap yang menggunakan uji korelasi, diperoleh hasil bahwa H_0 diterima dengan interpretasi tidak ada hubungan antara bauran proses, bauran orang, dan bauran bukti fisik dengan proses pengambilan keputusan pemanfaatan pelayanan rawat inap.

Kesimpulan hasil penelitian ini adalah ada hubungan antara bauran promosi dengan proses pengambilan keputusan pemanfaatan pelayanan rawat inap RSD dr. Soebandi Jember, ada hubungan antara bauran harga dengan proses pengambilan keputusan pemanfaatan pelayanan rawat inap RSD dr. Soebandi Jember, serta tidak ada hubungan antara bauran proses, bauran orang, dan bauran bukti fisik dengan proses pengambilan keputusan pemanfaatan pelayanan rawat inap RSD dr. Soebandi Jember.

PRAKATA

Puji syukur atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang senantiasa melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul *"Hubungan antara Bauran Pemasaran dengan Proses Pengambilan Keputusan Pemanfaatan Pelayanan Rawat Inap RSD dr. Soebandi Jember"*. Skripsi ini disusun guna memenuhi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Pendidikan S-1 Kesehatan Masyarakat dan mencapai gelar Sarjana Kesehatan Masyarakat.

Ucapan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya penulis sampaikan kepada Bapak Nuryadi, S.KM., M.Kes. dan Bapak Eri Witcahyo, S.KM., M.Kes., selaku dosen pembimbing yang telah memberi petunjuk, saran dan koreksi dalam penyusunan skripsi ini. Terima kasih dan penghargaan penulis sampaikan pula kepada:

1. Drs.Husni Abdul Gani, M.S., selaku Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Jember.
2. Dr. Hj. Yuni Ermita Djatmiko, M.Kes, selaku Direktur RSD dr. Soebandi Jember.
3. Abu Khoiri, S.KM., M.Kes., Yennike Tri Herawati, S.KM., M.Kes., dan Christyana Sandra, S.KM., M.Kes, selaku dosen Bagian Administrasi dan Kebijakan Kesehatan.
4. Seluruh staf dan karyawan Instalasi Rawat Inap RSD dr. Soebandi Jember.
5. Sumber motivasi baruku, Ibu Endang Pratiwi, Pak Sudiby, Mas M. Syafii, dan Mbak Bunga Chandra Kirana, terima kasih atas segala perhatian dan dukungan yang telah diberikan.
6. Ayahanda Soeliadi dan Ibunda Umi Ana Rochmi. Terima kasih yang sebesar-besarnya atas segala doa, kasih sayang, perhatian, dukungan serta pengorbanan untuk putri bungsumu ini. Semoga Allah SWT membalas semuanya dengan memberikan kemuliaan kepada Ayah dan Ibu.

7. Kakak-kakakku, Dian Ika Indrayana, Andy Qomarudin, Yogiek Dani Saputro, dan Dwi Yanti Wulandari. Terima kasih atas doa, kasih sayang, perhatian, dan dukungannya selama ini untuk adekmu ini.
8. Sahabat-sahabat terbaikku, Ratna Frenty Nurkhalim, Wigesti Megasari, Endah Puspitaningrum, Tri Okta Ratnaningtyas, dan Nailirifa Nuzuliyah, terima kasih atas kebersamaan dan kebahagiaan selama ini. Kalian adalah teman, sahabat, dan saudara terbaikku selama di Jember.
9. Teman-teman seperjuangan di peminatan AKK (AKK Lover's), Endah, Gesti, Okta, Sinatrya Dewi, Dewi Q, Daris, Nina, Dina, Meme, Andri, Chandra, Danu, Ricko, Adhi, Nura, Fandi, Mb. Dian, Imas, Ardi, Ella, Fajriyah, Dhiya, Romi, Windi, dan Ferry.
10. Saudaraku di kost M29, drg. Jerolyn Engga Pratiwi, Ulil Rachima Putri, dan Tri Dewi Kusuma Ningrum, terima kasih atas perhatian, dukungan, dan kebersamaan kita selama ini.
11. Teman-teman seperjuangan Angkatan 2008, beserta kerabat dan keluarga besar Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Jember.
12. Seluruh pihak yang telah memberikan kontribusi bagi terselesaikannya skripsi ini.

Skripsi ini telah penulis susun dengan optimal, namun tidak menutup kemungkinan adanya kekurangan, oleh karena itu penulis dengan tangan terbuka menerima masukan yang membangun. Semoga tulisan ini berguna bagi semua pihak yang memanfaatkannya.

Jember, Juni 2012

Penulis

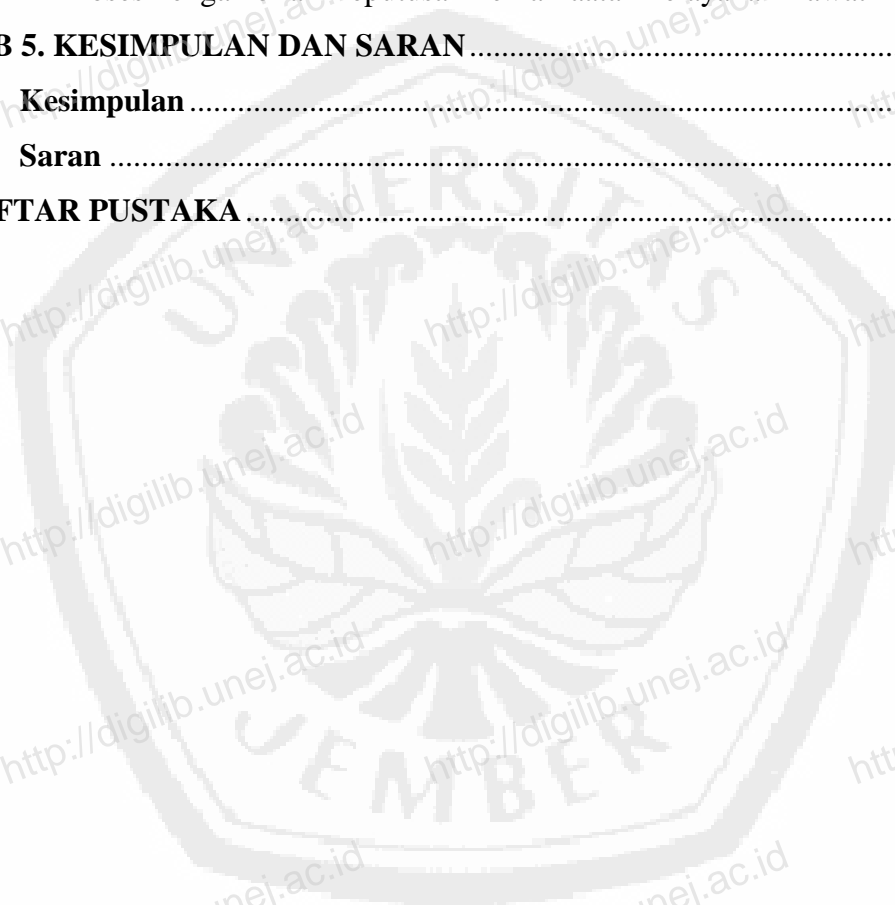
DAFTAR ISI

| | Halaman |
|--|----------------|
| HALAMAN SAMPUL | i |
| HALAMAN JUDUL | ii |
| HALAMAN PERSEMBAHAN | iii |
| HALAMAN MOTO | iv |
| HALAMAN PERNYATAAN | v |
| HALAMAN PEMBIMBINGAN | vi |
| HALAMAN PENGESAHAN | vii |
| RINGKASAN | viii |
| PRAKATA | x |
| DAFTAR ISI | xii |
| DAFTAR TABEL | xvi |
| DAFTAR GAMBAR | xviii |
| DAFTAR LAMPIRAN | xix |
| DAFTAR SINGKATAN | xx |
| BAB 1. PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah | 6 |
| 1.3 Tujuan | 7 |
| 1.3.1 Tujuan Umum..... | 7 |
| 1.3.2 Tujuan Khusus..... | 7 |
| 1.4 Manfaat | 7 |
| 1.4.1 Bagi Pengembangan Keilmuan | 7 |
| 1.4.2 Bagi RSD dr. Soebandi Jember | 8 |
| BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA | 9 |
| 2.1 Rumah Sakit | 9 |
| 2.1.1 Definisi Rumah Sakit..... | 9 |

| | |
|--|-----------|
| 2.1.2 Jenis dan Klasifikasi Rumah Sakit | 10 |
| 2.1.3 Tugas dan Fungsi Rumah Sakit..... | 11 |
| 2.1.4 Hak dan Kewajiban Rumah Sakit..... | 12 |
| 2.1.5 Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit..... | 14 |
| 2.1.6 Instalasi Rawat Inap..... | 15 |
| 2.2 Bauran Pemasaran | 19 |
| 2.2.1 Definisi Bauran Pemasaran | 19 |
| 2.2.2 Elemen Bauran Pemasaran | 19 |
| 2.3 Perilaku Konsumen | 25 |
| 2.3.1 Definisi Perilaku Konsumen..... | 25 |
| 2.3.2 Model Perilaku Konsumen | 26 |
| 2.4 Proses Pengambilan Keputusan Pembelian | 28 |
| 2.5 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pengambilan Keputusan Pembelian Konsumen..... | 32 |
| 2.6 Hubungan Bauran Pemasaran dengan Keputusan Pemanfaatan Konsumen..... | 35 |
| 2.7 Kerangka Konseptual..... | 38 |
| 2.8 Hipotesis | 40 |
| BAB 3. METODE KEGIATAN..... | 41 |
| 3.1 Jenis Penelitian..... | 41 |
| 3.2 Tempat dan Waktu Penelitian | 41 |
| 3.2.1 Tempat Penelitian..... | 41 |
| 3.2.2 Waktu Penelitian | 41 |
| 3.3 Populasi dan Sampel | 42 |
| 3.3.1 Populasi Penelitian | 42 |
| 3.3.2 Sampel Penelitian..... | 42 |
| 3.3.3 Teknik Pengambilan Sampel..... | 43 |
| 3.3.4 Penentuan Ukuran Sampel | 43 |

| | | |
|--|---|-----------|
| 3.4 | Variabel Penelitian dan Definisi Operasional | 44 |
| 3.4.1 | Variabel Penelitian | 44 |
| 3.4.2 | Definisi Operasional | 45 |
| 3.5 | Data dan Sumber Data | 53 |
| 3.6 | Teknik dan Instrument Pengumpulan Data | 53 |
| 3.6.1 | Teknik Pengumpulan Data | 53 |
| 3.6.2 | Instrumen Pengumpulan Data | 54 |
| 3.7 | Teknik Penyajian dan Analisis Data | 54 |
| 3.7.1 | Teknik Pengolahan Data | 54 |
| 3.7.2 | Teknik Penyajian Data | 56 |
| 3.7.3 | Teknik Analisis Data | 57 |
| 3.8 | Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian | 57 |
| 3.8.1 | Uji Validitas | 57 |
| 3.8.2 | Uji Reliabilitas | 58 |
| 3.9 | Kerangka Operasional | 59 |
| BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN | 61 | |
| 4.1 | Hasil Penelitian | 61 |
| 4.1.1 | Gambaran Umum RSD dr. Soebandi Jember | 61 |
| 4.1.2 | Karakteristik Responden | 63 |
| 4.1.3 | Bauran Pemasaran Instalasi Rawat Inap RSD dr. Soebandi Jember | 65 |
| 4.1.4 | Proses Pengambilan Keputusan Pemanfaatan Pelayanan Rawat Inap .. | 69 |
| 4.1.5 | Hubungan Antara Bauran Pemasaran Dengan Proses Pengambilan Keputusan Pemanfaatan Pelayanan Rawat Inap RSD dr. Soebandi Jember | 70 |
| 4.2 | Pembahasan | 78 |
| 4.2.1 | Hubungan Antara Bauran Promosi (<i>Promotion</i>) Dengan Proses Pengambilan Keputusan Pemanfaatan Pelayanan Rawat Inap | 78 |
| 4.2.2 | Hubungan Antara Bauran Harga (<i>Price</i>) Dengan Proses Pengambilan Keputusan Pemanfaatan Pelayanan Rawat Inap | 80 |

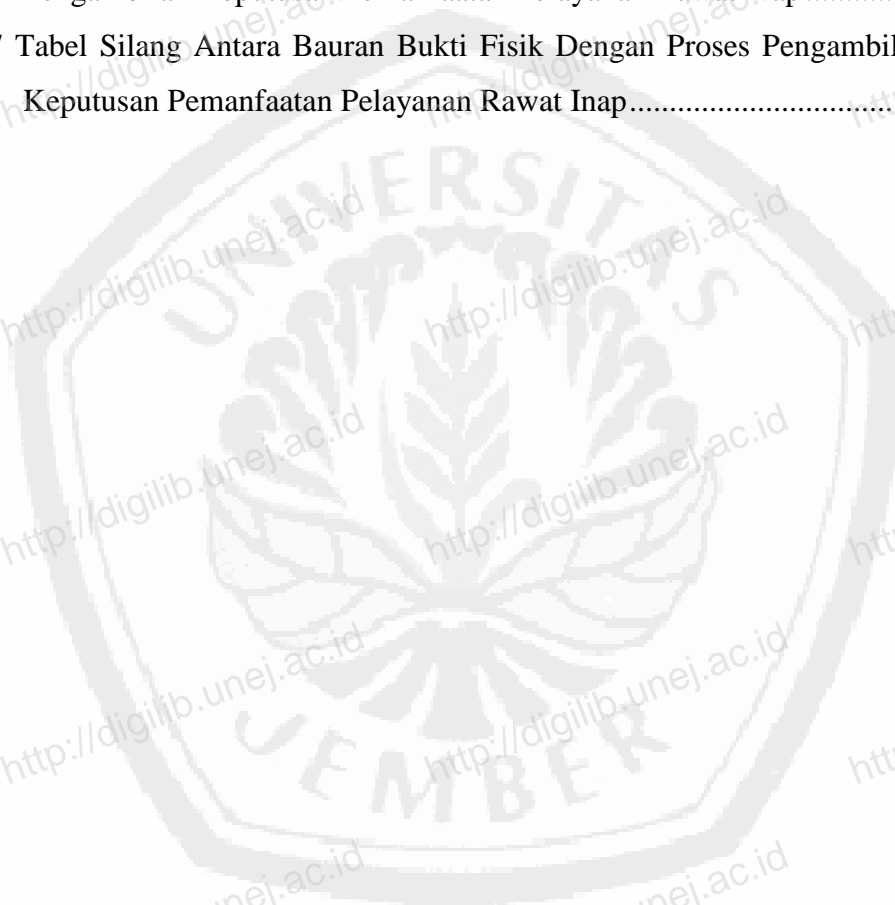
| | |
|--|----|
| 4.2.3 Hubungan Antara Bauran Proses (<i>Process</i>) Dengan Proses Pengambilan Keputusan Pemanfaatan Pelayanan Rawat Inap | 82 |
| 4.2.4 Hubungan Antara Bauran Orang (<i>People</i>) Dengan Proses Pengambilan Keputusan Pemanfaatan Pelayanan Rawat Inap | 83 |
| 4.2.5 Hubungan Antara Bauran Bukti Fisik (<i>Physical Evidence</i>) Dengan Proses Pengambilan Keputusan Pemanfaatan Pelayanan Rawat Inap.. | 84 |
| BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN | 87 |
| 5.1 Kesimpulan | 87 |
| 5.2 Saran | 88 |
| DAFTAR PUSTAKA | 91 |



DAFTAR TABEL

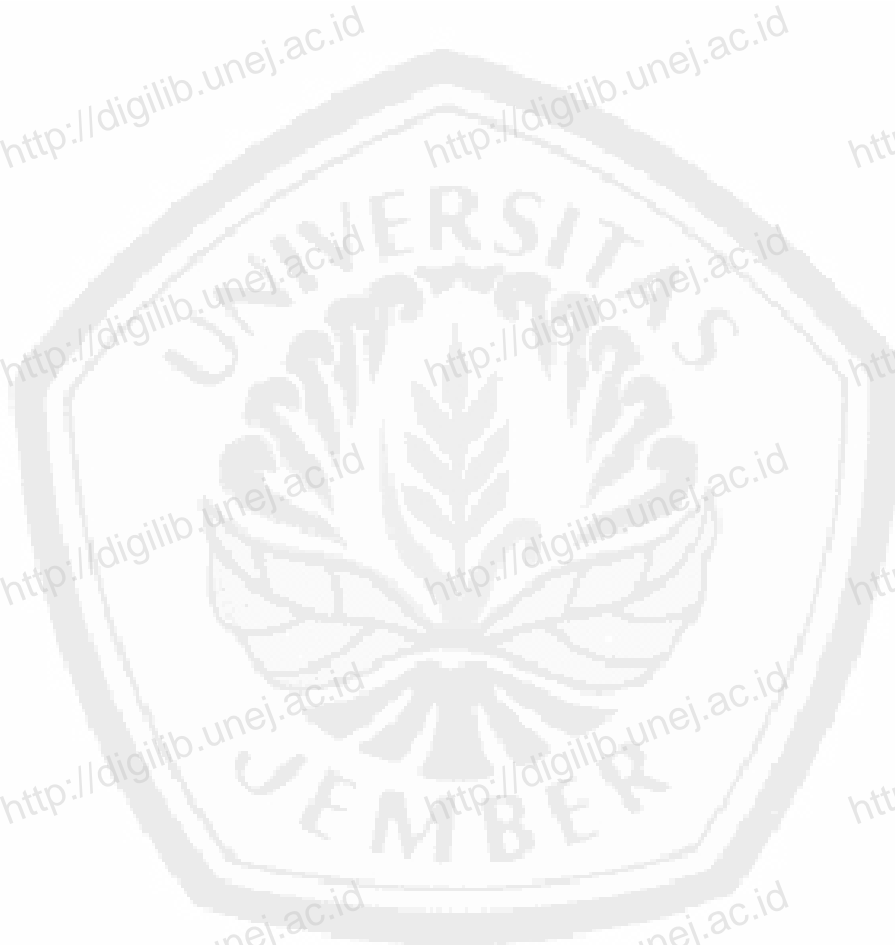
| | Halaman |
|---|----------------|
| 3.1 Definisi Operasional dan Variabel Penelitian..... | 45 |
| 4.1 Distribusi Karakteristik Responden | 63 |
| 4.2 Distribusi Penilaian Responden Tentang Bauran Promosi Instalasi Rawat Inap | 65 |
| 4.3 Distribusi Penilaian Responden Tentang Bauran Harga Instalasi Rawat Inap | 66 |
| 4.4 Distribusi Penilaian Responden Tentang Bauran Proses Instalasi Rawat Inap | 67 |
| 4.5 Distribusi Penilaian Responden Tentang Bauran Orang Instalasi Rawat Inap | 67 |
| 4.6 Distribusi Penilaian Responden Tentang Bauran Bukti Fisik Instalasi Rawat Inap | 68 |
| 4.7 Distribusi Proses Pengambilan Keputusan Pemanfaatan Pelayanan Rawat Inap | 69 |
| 4.8 Hasil Analisis Hubungan Bauran Promosi Dengan Proses Pengambilan Keputusan Pemanfaatan Pelayanan Rawat Inap | 70 |
| 4.9 Tabel Silang Antara Bauran Promosi Dengan Proses Pengambilan Keputusan Pemanfaatan Pelayanan Rawat Inap | 71 |
| 4.10 Hasil Analisis Hubungan Bauran Harga Dengan Proses Pengambilan Keputusan Pemanfaatan Pelayanan Rawat Inap..... | 72 |
| 4.11 Tabel Silang Antara Bauran Harga Dengan Proses Pengambilan Keputusan Pemanfaatan Pelayanan Rawat Inap..... | 72 |
| 4.12 Hasil Analisis Hubungan Bauran Proses Dengan Proses Pengambilan Keputusan Pemanfaatan Pelayanan Rawat Inap..... | 73 |
| 4.13 Tabel Silang Antara Bauran Proses Dengan Proses Pengambilan Keputusan Pemanfaatan Pelayanan Rawat Inap..... | 74 |

| | |
|---|----|
| 4.14 Hasil Analisis Hubungan Bauran Orang Dengan Proses Pengambilan Keputusan Pemanfaatan Pelayanan Rawat Inap..... | 75 |
| 4.15 Tabel Silang Antara Bauran Orang Dengan Proses Pengambilan Keputusan Pemanfaatan Pelayanan Rawat Inap..... | 75 |
| 4.16 Hasil Analisis Hubungan Bauran Bukti Fisik Dengan Proses Pengambilan Keputusan Pemanfaatan Pelayanan Rawat Inap..... | 76 |
| 4.17 Tabel Silang Antara Bauran Bukti Fisik Dengan Proses Pengambilan Keputusan Pemanfaatan Pelayanan Rawat Inap..... | 77 |



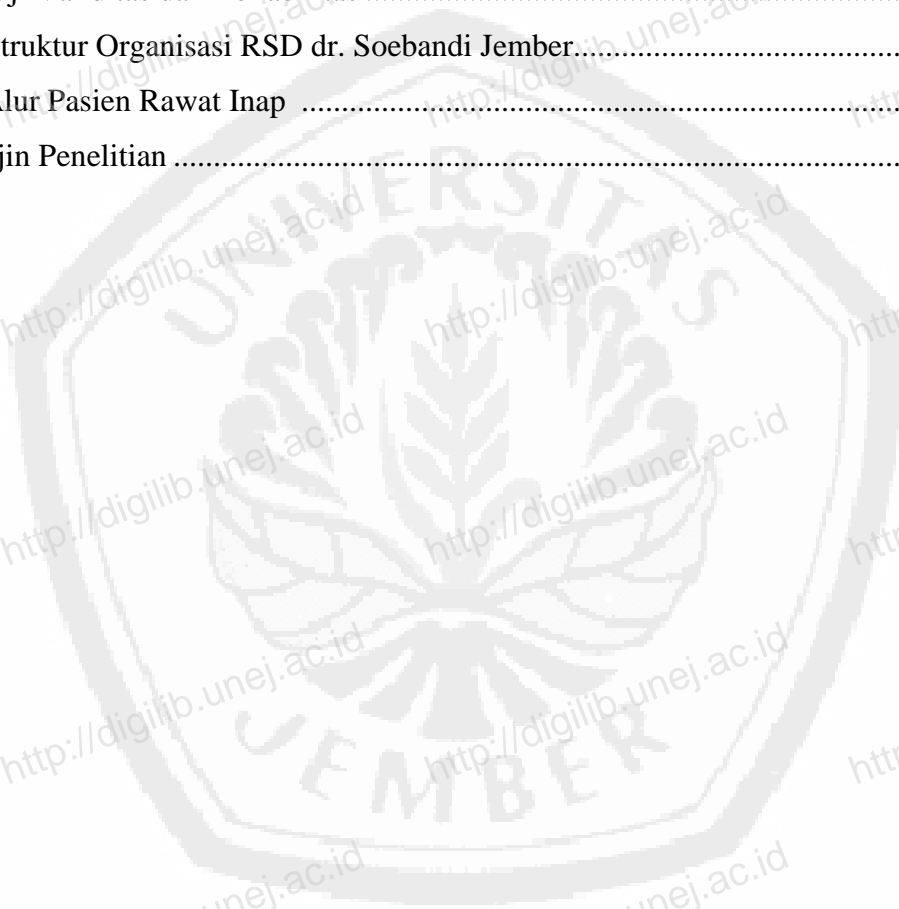
DAFTAR GAMBAR

| | Halaman |
|--|----------------|
| 2.1 Model Perilaku Konsumen Menurut Assael | 26 |
| 2.2 Kerangka Konseptual Penelitian | 38 |
| 3.1 Kerangka Operasional | 59 |



DAFTAR LAMPIRAN

| | Halaman |
|---|----------------|
| A. Lembar Persetujuan (<i>Informed Consent</i>) | 91 |
| B. Kuesioner Penelitian..... | 96 |
| C. Hasil Analisis Data | 111 |
| D. Uji Validitas dan Reliabilitas | 127 |
| E. Struktur Organisasi RSD dr. Soebandi Jember..... | 138 |
| F. Alur Pasien Rawat Inap | 139 |
| G. Ijin Penelitian | 140 |



DAFTAR SINGKATAN

| | |
|-----------|---|
| ALOS | = <i>Average Length of Stay</i> |
| Askes | = Asuransi Kesehatan |
| BLUD | = Badan Layanan Umum Daerah |
| BOR | = <i>Bed Occupancy Rate</i> |
| BTO | = <i>Bed Turn Over</i> |
| dll | = dan lain-lain |
| dr | = Dokter |
| GDR | = <i>Gross Death Rate</i> |
| Jamkesda | = Jaminan Kesehatan Daerah |
| Jamkesmas | = Jaminan Kesehatan Masyarakat |
| NDR | = <i>Net Death Rate</i> |
| RS | = Rumah Sakit |
| RSD | = Rumah Sakit Daerah |
| SKM | = Surat Keterangan Miskin |
| SOP | = <i>Standard Operating Procedure</i> |
| SWOT | = <i>Strength-Weakness-Opportunity-Threat</i> |
| TOI | = <i>Turn Over Interval</i> |