



**HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PELAYANAN DAN *PROMOTION MIX* (BERDASARKAN PERSEPSI PASIEN) DENGAN PROSES PENGAMBILAN KEPUTUSAN PASIEN DALAM PEMANFAATAN PELAYANAN RAWAT INAP DI RSD KALISAT**

**SKRIPSI**

**Oleh:**

**Ria Putri Fitriah  
NIM. 092110101004**

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

**2013**



**HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PELAYANAN DAN *PROMOTION MIX* (BERDASARKAN PERSEPSI PASIEN) DENGAN PROSES PENGAMBILAN KEPUTUSAN PASIEN DALAM PEMANFAATAN PELAYANAN RAWAT INAP DI RSD KALISAT**

**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:**

**Ria Putri Fitriah  
NIM. 092110101004**

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

**2013**

## **PERSEMBAHAN**

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Ayah dan Ibu tercinta yang telah membesarkan, 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. Adik dan keluarga besar yang selalu memberikan semangat untuk melakukan sesuatu apapun.
3. Guru-guru sejak taman kanak-kanak hingga perguruan tinggi yang tak pernah lelah memberikan waktunya untuk membimbing.
4. Agama, Bangsa, dan Almamater tercinta Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Jember.

## MOTTO

”Tak ada rahasia untuk menggapai sukses. Sukses itu dapat terjadi karena persiapan, kerja keras dan mau belajar dari kegagalan”

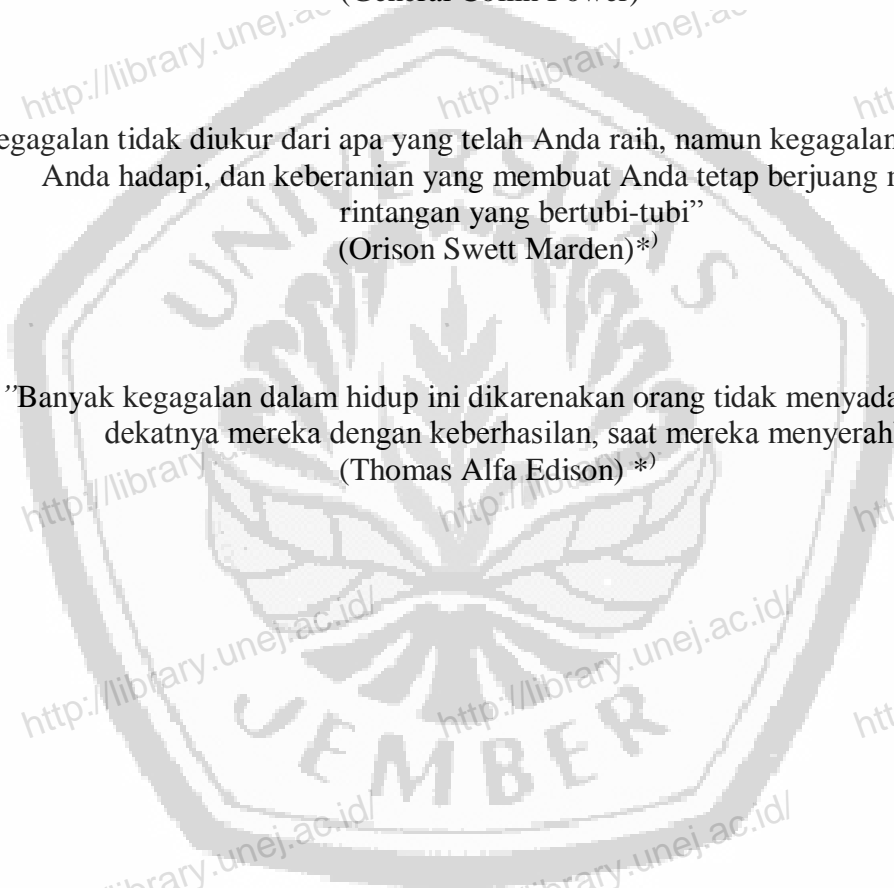
(General Collin Power) \*)

”Kegagalan tidak diukur dari apa yang telah Anda raih, namun kegagalan yang telah Anda hadapi, dan keberanian yang membuat Anda tetap berjuang melawan rintangan yang bertubi-tubi”

(Orison Swett Marden)\*)

”Banyak kegagalan dalam hidup ini dikarenakan orang tidak menyadari betapa dekatnya mereka dengan keberhasilan, saat mereka menyerah”

(Thomas Alfa Edison) \*)



## PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ria Putri Fitriah

NIM : 092110101004

menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah yang berjudul "Hubungan antara Kualitas Pelayanan dan *Promotion Mix* (Berdasarkan Persepsi Pasien) dengan Proses Pengambilan Keputusan Pasien dalam Pemanfaatan Pelayanan Rawat Inap di RSD Kalisat" adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali kutipan yang sudah saya sebutkan sumbernya, belum pernah diajukan pada institusi mana pun, dan bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa ada tekanan dan paksaan dari pihak mana pun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata di kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 26 September 2013

Yang menyatakan

Ria Putri Fitriah

NIM. 092110101004

**SKRIPSI**

**HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PELAYANAN DAN *PROMOTION MIX* (BERDASARKAN PERSEPSI PASIEN) DENGAN PROSES PENGAMBILAN KEPUTUSAN PASIEN DALAM PEMANFAATAN PELAYANAN RAWAT INAP DI RSD KALISAT**

**Oleh:**

**RIA PUTRI FITRIAH**

**NIM. 092110101004**

**Pembimbing:**

**Dosen Pembimbing Utama**

**: Abu Khori, S.KM, M.Kes**

**Dosen Pembimbing Anggota**

**: Yennike Tri Herawati, S.KM, M.Kes**

## PENGESAHAN

Skripsi berjudul *Hubungan antara Kualitas Pelayanan dan Promotion Mix (Berdasarkan Persepsi Pasien) dengan Proses Pengambilan Keputusan Pasien dalam Pemanfaatan Pelayanan Rawat Inap di RSD Kalisat* telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Jember yaitu:

Hari : Kamis

Tanggal : 26 September 2013

Tempat : Fakultas Kesehatan Masyarakat

Tim Penguji:

Ketua

Sekretaris

Novia Luthviatin, S.KM, M.Kes  
NIP. 19801217 200501 2 002

Yennike Tri H, S.KM, M.Kes  
NIP.19781016 200912 2 001

Anggota I

Anggota II

Abu Khoiri, SKM, M.Kes  
NIP.19790305 200501 1 002

drg. Umi Kusmiati.,M.Kes  
NIP. 19640609 199303 2 004

Mengesahkan  
Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat,  
Universitas Jember

Drs. Husni Abdul Gani, M.S.  
NIP. 19560810 198303 1 003

*The Relationship Between Quality of Service and Promotion Mix (Based on Patient Perception) With Decision Making Process of Patient on Using Hospitalization Service in RSD Kalisat*

**Ria Putri Fitriah**

*Department of Health Policy and Administration, Faculty of Public Health  
Jember University*

**Abstract**

*Utilization of inpatient RSD Kalisat still lacking. This is evident from the average BOR in 2010-2012 amounted to 42.78% which is below the standard of 75% -85%. The level of patient utilizing inpatient hospital use depends on the interest, which is then followed by the decision to utilize. This shows the problem is a lack of consumer interest in taking the decision to make use of inpatient services at RSD Kalisat. The purpose of this research is to analyze the relationship between service of quality and promotion mix (based on patient perception) with decision making process of patient on using hospitalization service in RSD kalisat. This research was observational analytical study using cross sectional design. The sample of 60 patients is common inpatient. The data were analyzed using Spearman correlation test with significance level of 5% ( $\alpha = 0.05\%$ ). There is a significant relationship between quality of service and promotion mix (based on patient perception) with decision making process of patient on using hospitalization service in RSD kalisat. From the results of this research, RSD Kalisat can improve the quality of care and media promotion of inpatient services.*

**Keywords:** *Quality of Service, Promotion Mix, Decision Making Process of Patient, Using Hospitalization Service*



## RINGKASAN

**Hubungan antara Kualitas Pelayanan dan *Promotion Mix* (Berdasarkan Persepsi Pasien) dengan Proses Pengambilan Keputusan Pasien dalam Pemanfaatan Pelayanan Rawat Inap di RSD Kalisat;** Ria Putri Fitriah; 092110101004;2013; 86 halaman; Bagian Administrasi dan Kebijakan Kesehatan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Jember

Setiap institusi penyedia pelayanan kesehatan dalam hal ini adalah rumah sakit dituntut untuk bisa memberikan pelayanan yang berkualitas kepada para pasiennya tanpa memandang status sosial maupun ekonomi yang artinya pelayanan yang dilakukan dapat menjangkau seluruh elemen masyarakat tanpa terkecuali. Penyedia pelayanan kesehatan juga harus berupaya untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Upaya tersebut dilakukan agar dapat menciptakan peningkatan jumlah pemanfaatan pelayanan yang tersedia, sehingga pihak penyedia pelayanan termasuk rumah sakit merasa penting untuk melakukan pemasaran. Untuk mengetahui jumlah pemanfaatan pelayanan di rumah sakit, salah satunya menggunakan indikator BOR (*Bed Occupancy Rate*) Rumah Sakit Daerah Kalisat merupakan rumah sakit kelas D rujukan milik Pemerintah Kabupaten Jember yang terakreditasi 5 pelayanan, namun dalam kenyataannya indikator BOR dalam tiga tahun terakhir belum dapat mencapai standar ideal yang ditetapkan oleh Muninjaya (2004) yaitu sebesar 75-85%. Hal ini menunjukkan bahwa masih kurangnya tingkat pemanfaatan pelayanan kesehatan di instalasi rawat inap RSD Kalisat. Tujuan penelitian ini adalah menganalisis hubungan antara kualitas pelayanan dan *promotion mix* (berdasarkan persepsi pasien) dengan proses pengambilan keputusan pasien dalam pemanfaatan pelayanan rawat inap RSD Kalisat.

Penelitian ini merupakan penelitian analitik yang berdasarkan waktunya termasuk penelitian *cross sectional*. Penelitian ini berlokasi di kelas perawatan (I,II,III, dan VIP) instalasi rawat inap RSD Kalisat. Sampel yang dibutuhkan sebanyak 60 responden, dimana pengambilan sampel menggunakan teknik *proportional random sampling*. Data hasil penelitian selanjutnya dianalisis menggunakan uji korelasi Spearman.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 60 responden penelitian, sebagian besar responden (66,67%) menilai cukup atas kualitas, dan sebagian besar responden (55%) menilai kurang atas *promotion mix*. Sedangkan terkait dengan proses pengambilan keputusan pasien dalam pemanfaatan pelayanan rawat inap, mayoritas responden (66,67%) melakukannya dengan kurang baik. Berdasarkan analisis hasil penelitian dengan menggunakan uji korelasi untuk mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan dengan proses pengambilan keputusan pasien dalam pemanfaatan pelayanan rawat inap, diperoleh nilai  $p\ value = 0,010 < \text{nilai } \alpha (\alpha = 0,05)$  sehingga  $H_0$  ditolak dengan interpretasi ada hubungan. Selanjutnya, untuk mengetahui hubungan antara *promotion mix* dengan proses pengambilan keputusan pasien dalam pemanfaatan pelayanan rawat inap, diperoleh nilai  $p\ value = 0,014 < \text{nilai } \alpha (\alpha = 0,05)$  sehingga  $H_0$  ditolak dengan interpretasi ada hubungan.

Sehingga dapat disimpulkan hasil penelitian ini adalah ada hubungan antara kualitas pelayanan dan *promotion mix* (berdasarkan persepsi pasien) dengan proses pengambilan keputusan pasien dalam pemanfaatan pelayanan rawat inap RSD Kalisat.

## PRAKATA

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang senantiasa melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul *“Hubungan antara Kualitas Pelayanan dan Promotion Mix (Berdasarkan Persepsi Pasien) dengan Proses Pengambilan Keputusan Pasien dalam Pemanfaatan Rawat Inap di RSD Kalisat”*. 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:

1. Drs. Husni Abdul Gani, M.S., selaku Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Jember;
2. Abu Khoiri, S.KM., M.Kes., selaku Kepala Bagian Administrasi dan Kebijakan Kesehatan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Jember sekaligus Dosen Pembimbing Utama;
3. Ibu Yennike Tri Herawati, S.KM, M.kes selaku Dosen Pembimbing Anggota yang telah membimbing penyusunan skripsi sebagai tugas akhir;
4. Bapak dr.Pudjo Wahjudi, M.kes, selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah membimbing selama menjadi mahasiswa di Fakultas Kesehatan Masyarakat;
5. Novia Luthviatin, S.KM, M.Kes, selaku penguji yang telah memberikan kritik dan sarannya dalam ujian skripsi;
6. drg. Kunin Nasihah, M.Kes., selaku Direktur Rumah Sakit Daerah Kalisat yang telah mengizinkan peneliti melakukan penelitian;
7. drg. UMI Kusmiati, M.Kes., selaku penguji yang telah memberikan kritik dan sarannya dalam ujian skripsi;

8. Ayahanda Mohammad Hosni dan Ibunda Elly Nurhayati. Terima Kasih yang sebesar- besarnya atas segala doa, kasih sayang, perhatian, dukungan serta pengorbanan untuk putri pertamamu ini. Semoga Allah SWT membalas semuanya dengan memberikan kemuliaan kepada Ayah dan Ibu.
9. Adikku, Moh.Iqbal Putra T. serta keluarga besarku. Terima kasih atas doa, dan dukungannya selama ini;
10. Teman- teman seperjuangan di peminatan AKK, Deasy, Sapta, Reni, Wike, Yolanda, Nufus, Anita, Fiska, Siska, Rafida, Cece, Indi, Iqvi, Ana, Tata, Agung, Fathur, Riza, Yunita, Vita, Silvi, Yeni, Rizki Rahmania, Verdiana, Ulul, dll.
11. Teman- teman seperjuangan angkatan 2009 (Dian Ayu K., Nanda, Santi, Ifon, dll), serta mahasiswa mahasiswa alih program (Nafis, Devi, Dewi, Indri, dll), terima kasih atas setiap canda dan kebersamaan kita.
12. Seluruh pihak yang telah memberikan kontribusi bagi terselesainya 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 membacanya.

Jember, 26 September 2013

Penulis

## Daftar Isi

	Halaman
<b>Halaman Judul</b> .....	i
<b>Halaman Persembahan</b> .....	ii
<b>Halaman Moto</b> .....	iii
<b>Halaman Pernyataan</b> .....	iv
<b>Halaman Pembimbing</b> .....	v
<b>Halaman Pengesahan</b> .....	vi
<b>Abstrak</b> .....	vii
<b>Ringkasan</b> .....	viii
<b>Prakata</b> .....	x
<b>Daftar Isi</b> .....	vii
<b>Daftar Tabel</b> .....	xvi
<b>Daftar Gambar</b> .....	xviii
<b>Daftar Lampiran</b> .....	xix
<b>Bab 1. Pendahuluan</b> .....	01
1.1 Latar Belakang .....	01
1.2 Rumusan Masalah.....	05
1.3 Tujuan Penelitian .....	06
1.3 Manfaat .....	06
<b>Bab 2. Tinjauan Pustaka</b> .....	08
2.1 Rumah Sakit .....	08
2.1.1 Definisi Rumah Sakit .....	08
2.1.2 Tugas dan Fungsi Rumah Sakit .....	09
2.1.3 Klasifikasi Rumah Sakit.....	09
2.1.4 Ciri Khas Rumah Sakit.....	11

2.2 Instalasi Rawat Inap .....	12
2.2.1 Definisi Instalasi Rawat Inap .....	12
2.2.2 Indikator Pelayanan Rawat Inap Rumah Sakit .....	12
2.2.3 Pemanfaatan Pelayanan Rawat Inap .....	14
2.3 Perilaku Konsumen .....	15
2.3.1 Definisi Perilaku Konsumen .....	15
2.3.2 Model Perilaku Konsumen .....	16
2.4 Kualitas Pelayanan .....	17
2.5 Pemasaran .....	20
2.5.1 Definisi Pemasaran .....	20
2.5.2 <i>Marketing Mix</i> .....	20
2.6 <i>Promotion Mix</i> .....	25
2.6.1 Definisi Promosi .....	25
2.6.2 Definisi <i>Promotion Mix</i> .....	26
2.6.3 Unsur- Unsur <i>Promotion Mix</i> .....	27
2.7 Proses Pengambilan Keputusan Pembelian .....	32
2.8 Faktor- Faktor yang Mempengaruhi Pengambilan Keputusan Pembelian Konsumen .....	35
2.9 Kerangka Konseptual .....	47
2.10 H ipotesis .....	49
<b>Bab 3. Metode Penelitian</b> .....	50
3.1 Jenis Penelitian .....	50
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian .....	50
3.2.1 Tempat Penelitian .....	50
3.2.2 Waktu Penelitian .....	50

3.3 Populasi dan Sampel Penelitian .....	50
3.3.1 Populasi Penelitian .....	50
3.3.2 Sampel Penelitian .....	51
3.3.3 Teknik Pengambilan Sampel.....	52
3.4 Variabel dan Definisi Operasional .....	53
3.4.1 Variabel Penelitian .....	53
3.4.2 Definisi Operasional .....	55
3.5 Data dan Sumber Data.....	63
3.6 Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data .....	63
3.6.1 Teknik Pengumpulan Data.....	63
3.6.2 Instrumen Pengumpulan Data .....	64
3.7 Teknik Penyajian dan Analisis Data .....	64
3.7.1 Teknik Pengolahan Data .....	64
3.7.2 Teknik Penyajian Data .....	66
3.7.3 Teknik Analisis Data .....	66
3.8 Uji Validitas dan Reliabilitas .....	67
3.8.1 Uji Validitas .....	67
3.8.2 Uji Reliabilitas .....	67
3.9 Kerangka Operasional .....	68
<b>Bab 4. Hasil dan Pembahasan .....</b>	<b>69</b>
4.1 Hasil Penelitian.....	69
4.1.1 Gambaran Umum RSD Kalisat .....	69
4.1.2 Karakteristik Responden.....	71
4.1.3 Kualitas Pelayanan Rawat Inap RSD Kalisat .....	73
4.1.4 <i>Promotion Mix</i> Rawat Inap RSD Kalisat .....	74

4.1.5 Proses Pengambilan Keputusan Pemanfaatan Pelayanan Rawat Inap di RSD Kalisat.....	75
4.1.6 Hubungan antara Kualitas Pelayanan dengan Proses Pengambilan Keputusan Pemanfaatan Pelayanan Rawat Inap Rawat Inap RSD Kalisat .....	76
4.1.7 Hubungan antara <i>Promotion Mix</i> dengan Proses Pengambilan Keputusan Pemanfaatan Pelayanan Rawat Inap Rawat Inap RSD Kalisat .....	77
4.2 Pembahasan .....	79
4.1.6 Hubungan antara Kualitas Pelayanan dengan Proses Pengambilan Keputusan Pemanfaatan Pelayanan Rawat Inap Rawat Inap RSD Kalisat .....	79
4.1.7 Hubungan antara <i>Promotion Mix</i> dengan Proses Pengambilan Keputusan Pemanfaatan Pelayanan Rawat Inap Rawat Inap RSD Kalisat .....	82
<b>Bab 5. Penutup</b> .....	85
5.1 Kesimpulan.....	85
5.2 Saran.....	85
<b>Daftar Pustaka</b>	
<b>Lampiran</b>	



## DAFTAR TABEL

	Halaman
3.1 Perhitungan besar populasi pasien umum di Instalasi Rawat Inap RSD Kalisat Tahun 2012.....	51
3.2 Definisi Operasional Variabel Penelitian .....	55
4.1 Distribusi Frekuensi Responden dalam Pemanfaatan Rawat Inap RSD Kalisat Jember berdasarkan Jenis Kelamin .....	72
4.2 Distribusi Frekuensi Responden dalam Pemanfaatan Rawat Inap RSD Kalisat Jember Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	72
4.3 Distribusi Frekuensi Responden dalam Pemanfaatan Rawat Inap RSD Kalisat Jember Berdasarkan Pendapatan .....	73
4.4 Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan Rawat Inap RSD Kalisat Jember Tahun 2013.....	74
4.5 Distribusi Frekuensi <i>Promotion Mix</i> Rawat Inap RSD Kalisat Jember Tahun 2013.....	74
4.6 Proses Pengambilan Keputusan Pemanfaatan Pelayanan Rawat Inap di RSD Kalisat Jember Tahun 2013 .....	75
4.7 Hasil Analisis Hubungan Antara Kualitas Pelayanan dengan Proses Pengambilan Keputusan Pemanfaatan Pelayanan Rawat Inap .....	76
4.8 Tabel Silang antara Kualitas Pelayanan dengan Proses Pengambilan Keputusan Pasien dalam Pemanfaatan Pelayanan Rawat Inap .....	77

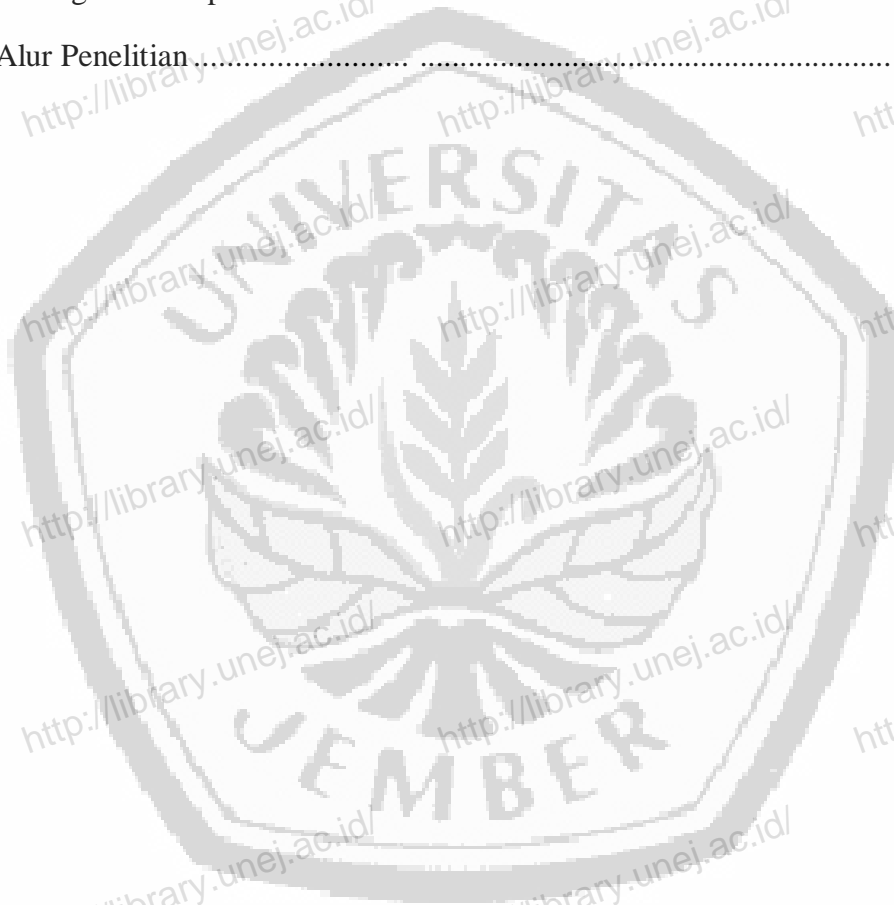
4.9 Hasil Analisis Hubungan Antara *Promotion Mix* dengan  
Proses Pengambilan Keputusan Pemanfaatan Pelayanan  
Rawat Inap ..... 78

4.10 Tabel Silang antara Kualitas Pelayanan dengan Proses  
Pengambilan Keputusan Pasien dalam Pemanfaatan  
Pelayanan Rawat Inap ..... 78



## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
2.1 Model Perilaku Konsumen .....	16
2.2 Kerangka Konseptual .....	47
3.1 Alur Penelitian .....	68



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A	Informed Consent
Lampiran B	Lembar Kuesioner Penelitian
Lampiran C	Surat Ijin Uji Validasi dan Reliabilitas
Lampiran D	Hasil Validitas dan Reliabilitas
Lampiran E	Surat Ijin Penelitian dari Bankesbanpol
Lampiran F	Surat Ijin Penelitian dari RSD Kalisat
Lampiran G	Rekapitulasi Hasil Kuesioner
Lampiran H	Hasil Analisis Data
Lampiran I	Dokumentasi wawancara