

SKRIPSI

**ANALISIS BAURAN PEMASARAN RUMAH SAKIT BERDAMPAK
PADA TINGKAT KUNJUNGAN PASIEN INSTALASI RAWAT JALAN DI
RS PKU MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

Diajukan untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam mencapai derajat Sarjana
Kesehatan Masyarakat

Peminatan Manajemen Rumah Sakit



Diajukan Oleh

Wiranti Salina

NIM: 1900029145

PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT

FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT

UNIVERSITAS AHMAD DAHLAN

YOGYAKARTA

2024

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI

ANALISIS BAURAN PEMASARAN RUMAH SAKIT BERDAMPAK PADA TINGKAT KUNJUNGAN PASIEN INSTALASI RAWAT JALAN DI RS PKU MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

Disusun oleh

Wiranti Salina

NIM 1900029145

Telah dipertahankan
Di depan Dewan Penguji Skripsi
Program Studi Kesehatan Masyarakat
Fakultas Kesehatan Masyarakat
Universitas Ahmad Dahlan

Yogyakarta, 29 Agustus 2024

Dosen Pembimbing



Dr. Rochana Ruliyandari, S.E., M.Kes.

NIPM 19671027 201606 011 1234459

Mengetahui,

Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat



Rosyidah, S.E., M.Kes., Ph.D

NIPM 19770130 200508 011 0965098

HALAMAN PENGESAHAN
SKRIPSI
ANALISIS BAURAN PEMASARAN RUMAH SAKIT BERDAMPAK
PADA TINGKAT KUNJUNGAN PASIEN INSTALASI RAWAT JALAN DI
RS PKU MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

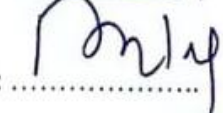
Disusun oleh

Wiranti Salina

NIM 1900029145

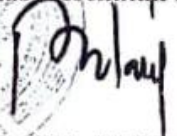
Telah dipertahankan di depan
Dewan Penguji Skripsi pada Program Studi Kesehatan Masyarakat
Universitas Ahmad Dahlan, Yogyakarta, 29 Agustus 2024
Dan dinyatakan telah memenuhi syarat guna memperoleh gelar
Sarjana Kesehatan Masyarakat

SUSUNAN DEWAN PENGUJI SKRIPSI

Ketua	: Dr. Rochana Ruliyandari, S.E., M.Kes	: 
Penguji 1	: Rosyidah, S.E., M.Kes., Ph.D	: 
Penguji 2	: Ahmad Ahid Mudayana, S.KM., M.PH	: 

Mengetahui,

Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat


Rosyidah, S.E., M.Kes., Ph.D

NIPM 19770130 200508 011 0965098

LEMBAR PERNYATAAN

Saya, penanda tangan di bawah ini:

Nama : Wiranti Salina
NIM : 1900029145
Peminatan : Manajemen Rumah Sakit
Program Studi : Ilmu Kesehatan Masyarakat
Fakultas : Kesehatan Masyarakat
Judul : Analisis Bauran Pemasaran Rumah Sakit Berdampak pada Tingkat Kunjungan Pasien Instalasi Rawat Jalan di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa penelitian ini adalah hasil karya sendiri dan sepanjang pengetahuan saya tidak bersifat materi yang dipublikasikan atau ditulis orang lain atau digunakan untuk menyelesaikan studi di perguruan tinggi lain. Kecuali pada bagian-bagian tertentu yang saya ambil sebagai acuan secara tertulis. Apabila terbukti pernyataan ini tidak benar, sepenuhnya menjadi tanggung jawab saya.

Yogyakarta, 23 Agustus 2024

Yang menyatakan,



Wiranti Salina
NIM. 1900029145

PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya, penanda tangan di bawah ini:

Nama : Wiranti Salina
NIM : 1900029145
Email : wiranti1900029145@webmail.uad.ac.id
Fakultas : Kesehatan Masyarakat
Program Studi : Ilmu Kesehatan Masyarakat
Judul : Analisis Bauran Pemasaran Rumah Sakit Berdampak pada Tingkat Kunjungan Pasien Instalasi Rawat Jalan di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Hasil karya yang saya serahkan ini adalah asli belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar kesarjanaan baik di Universitas Ahmad Dahlan maupun di institusi Pendidikan lainnya.
2. Hasil karya saya ini bukan saduran/terjemahan melainkan merupakan gagasan, rumusan, dan hasil pelaksanaan penelitian/implementasi saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan pembimbing akademik dan narasumber penelitian.
3. Hasil karya saya ini merupakan hasil revisi terakhir setelah diujikan yang telah diketahui dan disetujui oleh pembimbing.
4. Dalam karya saya ini tidak terdapat karta atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali yang digunakan sebagai acuan dalam naskah dengan menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar Pustaka.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya. Apabila di kemudian hari terbukti ada penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya saya ini, serta sanksi lain yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Universitas Ahmad Dahlan.

Yogyakarta, 23 Agustus 2024

Yang menyatakan,



Wiranti Salina
NIM. 1900029145

PERNYATAAN PERSETUJUAN AKSES

Saya, penanda tangan di bawah ini:

Nama : Wiranti Salina
NIM : 1900029145
Email : wiranti1900029145@webmail.uad.ac.id
Fakultas : Kesehatan Masyarakat
Program Studi : Ilmu Kesehatan Masyarakat
Judul tugas akhir : Analisis Bauran Pemasaran Rumah Sakit Berdampak pada Tingkat Kunjungan Pasien Instalasi Rawat Jalan di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta

Dengan ini saya menyerahkan hak *sepenuhnya* kepada Perpustakaan Universitas Ahmad Dahlan untuk menyimpan, mengatur akses serta melakukan pengelolaan terhadap karya saya ini dengan mengacu pada ketentuan akses tugas akhir elektronik sebagai berikut:

Saya (~~mengijinkan~~/tidak-mengijinkan)* karya tersebut diunggah ke dalam Repository Perpustakaan Universitas Ahmad Dahlan.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Yogyakarta, 13 September 2024

Penulis



Wiranti Salina

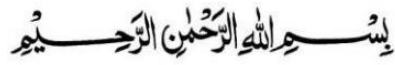
Mengetahui,

Pembimbing**



Dr. Rochana Ruliyandari, S.E., M.Kes.

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Dengan menyebut nama Allah SWT yang Maha Pengasih lagi Maha Pengayang, Puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmad dan hidayahnya serta memberikan saya kesempatan untuk menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Bauran Pemasaran Rumah Sakit Berdampak pada Tingkat Kunjungan Pasien Instalasi Rawat Jalan di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta”. Salah satu tujuan dari penulis skripsi ini adaah untuk temenoi Sebagian persyaratan dalam mencapai gelar Sarjana Kesehatan Masyarakat Program Studi Kesehatan Masyarakat Universitas Ahmad Dahlan.

Penulis menyadari bahwa proposal skripsi ini tidak lepas dari Kerjasama dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, saya selaku penulis mengucapkan terimakasih kepada Bapak/Ibu/Saudara/Saudari:

1. Bapak Dr. Muchlas, M.T selaku Rektor Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta.
2. Ibu Rosyidah, S.E., M.Kes., Ph.D selaku Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta sekaligus selaku dosen penguji 1 skripsi saya yang telah memberikan arahan dan saran dalam penyusunan skripsi.
3. Bapak Ahmad Faizal Rangkuti, S.KM., M.Kes selaku Ketua Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta.
4. Bapak Ahmad Ahid Mudayana, S.K.M., M.PH., selaku Ketua Peminatan Manajemen Rumah Sakit Program Studi Kesehatan Masyarakat Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta sekaligus selaku dosen penguji 2 skripsi yang telah memberikan arahan dan saran dalam penyusunan skripsi.
5. Ibu Dr. Rochana Ruliyandari, S.E., M.Kes selaku dosen pembimbing skripsi yang telah sabar memberikan wakru dan ilmunya sehingga penulis dapat

mengerjakan skripsi ini dengan sebaik-baiknya sekaligus selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan bimbingan akademik selama di bangku perkuliahan.

6. Seluruh pihak RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan izin untuk penelitian dan banyak membantu selama penelitian.
7. Orang tua saya yaitu Bapak Multayosa S dan Almh. Ibu Marlinda serta saudara saya Rafi Adiyatma yang selalu memberikan motivasi dan semangat kepada saya dalam penyusunan skripsi.
8. Teman-teman saya yaitu Muthia, Fanny, Asti, Ririn, Intan yang selalu menyemangati saya dan membantu saya selama penelitian dan penyusunan skripsi.
9. Seluruh Informan yang telah memberikan waktu dan informasi untuk membantu penyelesaian skripsi ini
10. Wiranti Salina, ya diri saya sendiri. Apresiasi sebesar-besarnya karena telah mencapai ditahap ini, telah bertanggung jawab untuk menyelesaikan skripsi dan terima kasih kerana terus berusaha serta senantiasa menikmati setiap prosesnya yang bisa dibilang tidak mudah, dan terima kasih sudah bertahan.
11. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, yang telah memberi doa dan dukungan sehingga skripsi dapat terselesaikan.

Penulis mohon maaf sebelumnya dengan selesainya skripsi ini namun masih jauh dari kata sempurna, namun penulis berharap semoga penelitian ini dapat memberikan ilmu bagi para pembaca dan dapat diperbaiki oleh penelitian selanjutnya. semoga kita selalu mendapatkan keberkahan dari sedikit banyak ilmu yang didapatkan, Amin Ya Robbal ‘Alamin.

Wassalamu’alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Yogyakarta, 6 Agustus 2023

Penulis



Wiranti Salina

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	1
HALAMAN PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	v
PERNYATAAN PERSETUJUAN AKSES	vi
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
INTISARI	xiv
<i>ABSTRACT</i>	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	3
C. Tujuan Penelitian	3
D. Manfaat Penelitian.....	4
E. Keaslian Penelitian.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
A. Telaah Pustaka	8
B. Landasan Teori.....	18
C. Kerangka Konsep	19
D. Pertanyaan Penelitian	20
BAB III METODE PENELITIAN	21

A. Jenis Penelitian.....	21
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	21
C. Subjek Penelitian.....	21
D. Instrumen dan Alat Penelitian	22
E. Teknik Pengumpulan Data.....	22
F. Batasan Istilah	23
G. Pengelolaan dan Analisis Data.....	24
H. Keabsahan Data.....	25
I. Kaji Etik Penelitian	26
j. Kebatasan Penelitian	26
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	27
A. Profil Lokasi Penelitian.....	27
B. Hasil dan Pembahasan.....	29
BAB V PENUTUP	66
A. Kesimpulan	66
B. Saran.....	67
DAFTAR PUSTAKA.....	68
LAMPIRAN.....	73

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Data Kunjungan Pasien Rawat Jalan	2
Tabel 2. Keaslian Penelitian.....	5
Tabel 3. Informan Penelitian.....	22
Tabel 4. Data Kunjungan Pasien Rawat Jalan	29
Tabel 5. Deskripsi Informa Penelitian	30
Tabel 6. Jadwal Penelitian.....	109

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Konsep	19
Gambar 2. Wawancara dengan Manager Humas Pemasaran (Informan 1)	107
Gambar 3. Wawancara dengan Staff Humas Pemasaran (Informan 2)	107
Gambar 4. Wawancara dengan Staff Humas Pemasaran (Informan 3)	108
Gambar 5. Wawancara dengan Supervisor Humas Pemasaran	108

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Permohonan.....	74
Lampiran 2. Informan Consent	75
Lampiran 3. Pedoman Wawancara	80
Lampiran 4. Surat Rekomendasi Studi Pendahuluan	83
Lampiran 5. Surat Pengantar Studi Pendahuluan.....	84
Lampiran 6. Etik Penelitian.....	85
Lampiran 7. Ijin Penelitian.....	86
Lampiran 8. Transkrip Wawancara	87
Lampiran 9. Dukumentasi Penelitian	107
Lampiran 10. Jadwal Penelitian	109

INTISARI

Latar Belakang: Bauran pemasaran merupakan paduan dari berbagai variabel marketing yang digunakan oleh organisasi untuk mencapai jumlah penjualan dan kunjungan pasar yang telah ditargetkan. Bauran pemasaran juga digunakan dalam memasarkan rumah sakit. Oleh karena itu rumah sakit selalu siap bersaing baik dengan rumah sakit lain untuk mencapai pengelolaan yang baik dan menyusun suatu strategi pemasaran agar meningkatkan kunjungan pasien. Tujuan penelitian untuk menganalisis bauran pemasaran rumah sakit berdampak pada tingkat kunjungan pasien instalasi rawat jalan di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta. **Metode:** Penelitian ini merupakan jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Subjek penelitian yang digunakan menggunakan Teknik *Purposive sampling* informan yang digunakan sebanyak 4 yaitu 1 *manager* pemasaran rumah sakit sebagai informan kunci dan 3 staf pemasaran rumah sakit sebagai informan pendukung. Instrument yang digunakan berupa pedoman wawancara. Penelitian ini telah mendapatkan sertifikat etik No. 00145/KT.7.4/IV/2024 dari RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta. **Hasil:** Produk rumah sakit yang ditawarkan berupa jasa pelayanan dengan menyediakan dokter spesialis dan sub-spesialis. Harga yang ditawarkan rumah sakit sesuai dengan manfaat dan kualitas yang diberikan kepada pasien. Lokasi rumah sakit sudah strategi untuk mempromosikan serta mendapatkan produk jasa mudah didapatkan. Promosi rumah sakit dilakukan dengan menggunakan media social. Orang dimaksud bukan pasien tetapi SDM yang bekerja di rumah sakit, semua pegawai rumah sakit bertanggung jawab atas memasarkan layanan. Proses yang dilakukan oleh rumah sakit cepat dan teliti dalam menanggapi keluhan pasien. Bukti fisik rumah sakit berusaha menuju lingkungan yang nyaman. **Kesimpulan:** Bauran pemasaran produk, harga, tempat, promosi, orang, proses, dan bukti fisik rumah sakit sudah cukup baik untuk meningkatkan kunjungan pasien.

Kata kunci: Bauran pemasaran, Rumah Sakit, Kunjungan Pasien

ABSTRACT

Background: The marketing mix is a combination of various marketing variables used by an organization to achieve the targeted number of sales and market visits. The marketing mix is also used in marketing hospitals. Therefore, hospitals are always ready to compete well with other hospitals to achieve good management and develop a marketing strategy to increase patient visits. The aim of the research is to analyze the impact of hospital marketing mix on the level of outpatient patient visits at PKU Muhammadiyah Hospital Yogyakarta. **Method:** This research is a type of qualitative research with a case study approach. The research subjects used using purposive sampling technique were 4 instrument, namely 1 hospital marketing manager as key informant and 3 hospital marketing staff as supporting informants. The instrument used was an interview guide. This research has received ethical certificate No. 00145/KT.7.4/IV/2024 from PKU Muhammadiyah Hospital Yogyakarta. **Results:** The hospital products offered are in the form of services by providing specialist and sub-specialist doctors. The prices offered by hospitals are in accordance with the benefits and quality provided to patients. The hospital's location has a strategy to promote and make products and services easy to obtain. Hospital promotion is carried out using social media. The person in question is not the patient but the human resources who work at the hospital, all hospital employees are responsible for marketing services. The process carried out by the hospital is fast and thorough in responding to patient complaints. Physical evidence that the hospital strives towards a comfortable environment. **Conclusion:** The hospital's marketing mix of product, price, place, promotion, people, processes and physical evidence is good enough to increase patient visits.

Keywords: Marketing mix, Hospital, Patient Visits