

**ANALISIS *MARKETING MIX* TERHADAP
KUNJUNGAN PASIEN KE RSGM GUSTI HASAN AMAN**

Usulan Penelitian Skripsi
Diajukan guna memenuhi sebagian syarat memperoleh
derajat Sarjana Kedokteran Gigi
Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Lambung Mangkurat

Diajukan oleh
Fatimah Maulideya
191111220009



**UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS KEDOKTERAN GIGI
PROGRAM STUDI KEDOKTERAN GIGI
BANJARMASIN**

Juni, 2023

**ANALISIS *MARKETING MIX* TERHADAP
KUNJUNGAN PASIEN KE RSGM GUSTI HASAN AMAN**

Usulan Penelitian Skripsi
Diajukan guna memenuhi sebagian syarat memperoleh
derajat Sarjana Kedokteran Gigi
Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Lambung Mangkurat

Diajukan oleh
Fatimah Maulideya
191111220009



**UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS KEDOKTERAN GIGI
PROGRAM STUDI KEDOKTERAN GIGI
BANJARMASIN**

Juni, 2023

PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI

Usulan Penelitian Skripsi oleh Fatimah Maulideya
Telah diperiksa dan disetujui untuk diseminarkan

Banjarmasin, Juni 2023
Pembimbing Utama



Ika Kusuma Wardani, S.Tr.Keb., MMRS
NIP. 19930706 201903 2 019

Banjarmasin,
Pembimbing Pendamping



Biky Hamdan, S.K.M., M.Epid
NIP. 19930508 201903 1 010

PENETAPAN PANITIA PENGUJI SKRIPSI

Usulan Penelitian Skripsi oleh Fatimah Maulideya

Telah dipertahankan di depan dewan penguji

Pada tanggal 20 Juni 2023

Dewan Penguji
Ketua (Pembimbing Utama)



Ika Kusuma Wardani, S.Tr.Keb., MMRS

Anggota (Pembimbing Pendamping)



Riky Hamdani, S.K.M., M.Epid

Anggota



Prof. Dr. drg. Rosihan Adhani, S.Sos., MS, FISDPH-FISPD.

Anggota



drg. Fajar Kusuma Dwi Kurniawan., Sp.Ortho

Skripsi

**ANALISIS *MARKETING MIX* TERHADAP TINGKAT KUNJUNGAN
PASIEN DI RSGM GUSTI HASAN AMAN**

dipersiapkan dan disusun oleh

Fatimah Maulideya

telah dipertahankan di depan dewan penguji
Pada tanggal **20 Juni 2023**

Susunan Dewan Penguji

Pembimbing Utama



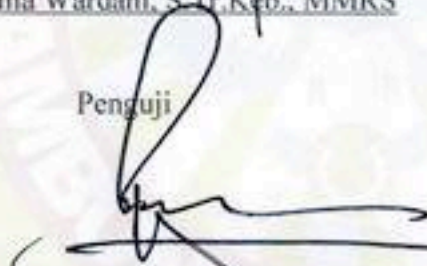
Ika Kusuma Wardani, S.Tr.Keb., MMRS

Pembimbing Pendamping



Ricky Hamdani, S.K.M., M.Epid

Penguji



Prof. Dr. drg. Rosihan Adhani, S.Sos., MS,
FISDPH-FISPD,

Penguji



drg. Fajar Kusuma Dwi Kurniawan,
Sp.Orto

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
untuk memperoleh gelar Sarjana Kedokteran Gigi

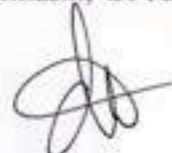


drg. Isnur Hatta, MAP
Koordinator Program Studi Kedokteran Gigi

HALAMAN PERNYATAAN ORIGINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi merupakan hasil karya saya sendiri dan tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi. Semua sumber yang dikutip atau dirujuk dalam skripsi ini telah saya sebutkan di dalam daftar pustaka.

Banjarmasin, 20 Juni 2023



Fatimah Maulideya

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademik Universitas Lambung Mangkurat, Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Fatimah Maulideya
NIM : 1911111220009
Program Studi : Kedokteran Gigi
Fakultas : Kedokteran Gigi
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Lambung Mangkurat Hak Bebas Royalti Noneklusif (*Non-exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya berjudul:

ANALISIS *MARKETING MIX* TERHADAP TINGKAT KUNJUNGAN PASIEEN DI RSGM GUSTI HASAN AMAN

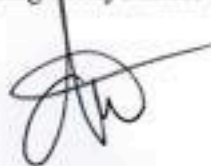
Beserta pangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneklusif ini Universitas Lambung Mangkurat berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkatan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Dengan pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya

Dibuat di : Banjarmasin

Pada tanggal : 20 Juni 2023

Yang menyatakan



Fatimah Maulideya

RINGKASAN

ANALISIS MARKETING MIX TERHADAP TINGKAT KUNJUNGAN PASIEN DI RSGM GUSTI HASAN AMAN

Pelayanan jasa pada bidang kesehatan selain mengemban misi kemanusiaan juga menjalankan misi bisnis untuk mendapatkan profit dan memastikan keberlangsungan dari rumah sakit. Upaya pemasaran jasa yang dilakukan salah satunya ada dengan meninjau *marketing mix* atau bauran pemasaran. McCharty, Booms dan Bitner mengungkapkan *marketing mix* terdiri dari 7P (*product, price, place, promotion, people, physical evidence* dan *proses* memiliki pengaruh besar dalam menentukan keputusan pasien dalam memilih suatu pelayanan jasa rumah sakit. Pemasaran jasa harus disesuaikan antara kebutuhan, keinginan dan permintaan dari pasien agar dapat menarik minat mereka untuk memilih layanan jasa rumah sakit. Penelitian ini dilaksanakan RSGM Gusti Hasan Aman menggunakan jenis penelitian observasional analitik dengan pendekatan *Cross Sectional*. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *purposive sampling*. Populasi pada penelitian ini adalah pasien rawat jalan di RSGM Gusti Hasan Aman dengan sampel penelitian berjumlah 107 responden. Hasil distribusi dimensi *product* dalam kategori baik 87,9%, *price* dalam kategori baik 75,7%, *place* dalam kategori baik 75,7%, *promotion* dalam kategori baik 80,4%, *people* dalam kategori baik 83,5%, *process* dalam kategori baik 81,3%, *physical evidence* dalam kategori baik 86% dan *marketing mix* dalam kategori baik 89,7%. Hasil uji *chi-square* pada analisis pengaruh *Marketing mix* terhadap tingkat kunjungan didapatkan nilai sebesar 0,010 ($p < 0,050$), *product* 0,013 ($p < 0,050$), *price* 0,011 ($p < 0,050$), *place* 0,011 ($p < 0,050$), *promotion* 0,013 ($p < 0,050$), *people* 0,022 ($p < 0,050$), *process* 0,023 ($p < 0,050$), *physical evidence* 0,023 ($p < 0,050$). Seluruh dimensi dari *marketing mix* terdapat pengaruh terhadap tingkat kunjungan pasien. Semakin baik *marketing mix* yang dilakukan akan semakin meningkatkan kunjungan pasien.

SUMMARY

MARKETING MIX ANALYSIS OF PATIENT VISITS AT RSGM GUSTI HASAN AMAN

The services in the health sector despite carrying out humanitarian missions, also carry out business missions to gain profit and ensure the sustainability of the hospital. One of the service marketing strategies is conducted by reviewing the marketing mix. McCharty, Booms dan Bitner stated that the marketing mix consists of 7P (product, price, place, promotion, people, physical evidence, and process) have a major influence in determining patient decisions in choosing a hospital service. Service marketing must be adjusted between needs, wants, and requests from patients in order to attract their interest in choosing hospital services. This research is conducted at RSGM Gusti Hasan Aman using an analytic observational research type with a Cross-Sectional approach. The sampling technique used a purposive sampling technique. The population in this study are outpatients at RSGM Gusti Hasan Aman with a sample of 107 respondents. The results of the distribution of product dimensions in the good category 87.9%, prices in the good category 75.7%, places in the good category 75.7%, promotions in the good category 80.4%, people in the good category 83.5%, deep process good category 81.3%, physical evidence in good category 86% and marketing mix in good category 89.7%. The results of the chi-square test on the analysis of the effect of the marketing mix on visitation levels obtained a score 0.010 ($\rho < 0.050$), product 0.013 ($\rho < 0.050$), price 0.011 ($\rho < 0.050$), place 0.011 ($\rho < 0.050$), promotion 0.013 ($\rho < 0.050$), people 0.022 ($\rho < 0.050$), process 0.023 ($\rho < 0.050$), physical evidence 0.023 ($\rho < 0.050$). All dimensions of the marketing mix have an influence on the level of patient visits. The better the marketing mix is conducted the more patient visits will increase.

ABSTRAK

ANALISIS *MARKETING MIX* TERHADAP KUNJUNGAN PASIEN DI RSGM GUSTI HASAN AMAN

Fatimah Maulideya, Ika Kusuma Wardani, Riky Hamdani

Latar belakang: Peningkatan derajat kesehatan masyarakat menurut HL Blum salah satunya dilakukan dengan menyediakan sarana dan prasarana fasilitas pelayanan kesehatan. RSGM Gusti Hasan Aman menjadi pusat pelayanan kesehatan gigi dan mulut masyarakat untuk mewujudkan keinginan meningkatkan derajat kesehatan gigi dan mulut khususnya di wilayah Provinsi Kalimantan Selatan. Berdasarkan data kunjungan pasien dapat diketahui bahwa 81% pasien yang berkunjung di tahun 2020 dan 57,6% pasien kunjungan pada tahun 2022 adalah pasien-pasien yang dibawa dan dikerjakan oleh mahasiswa profesi atau dokter gigi muda. Perbedaan pada jumlah pasien yang berkunjung salah satu penyebabnya karena masyarakat masih kurang merasakan *marketing mix* yang dilakukan oleh RSGM Gusti Hasan Aman. **Tujuan:** Menganalisis *marketing mix* (*product, price, place, promotion, people, process, physical evidence*) terhadap kunjungan pasien ke RSGM Gusti Hasan Aman. **Metode:** Penelitian observasional analitik dengan rancangan penelitian *Cross Sectional*. Populasi pada penelitian ini adalah pasien rawat jalan di RSGM Gusti Hasan Aman dengan sampel penelitian berjumlah 107 responden. **Hasil:** Hasil uji *chi-square* pada analisis pengaruh *Marketing mix, product, price, place, promotion, people, process, physical evidence* berpengaruh terhadap tingkat kunjungan. **Kesimpulan:** Peningkatan dari setiap dimensi *marketing mix* akan meningkatkan kunjungan pasien dalam memanfaatkan pelayanan kesehatan.

Kata kunci: *Marketing mix*, strategi *marketing*, tingkat kunjungan

ABSTRACT

MARKETING MIX ANALYSIS OF PATIENT VISITS AT RSGM GUSTI HASAN AMAN

Fatimah Maulideya, Ika Kusuma Wardani, Riky Hamdani

Background : According to HL Blum, improving public health can be conducted by providing the health service of facilities and infrastructure. RSGM Gusti Hasan Aman becomes the center for the dental and oral health center, especially in the province of South Kalimantan. Based on the patient visit data can be acknowledged that 81% of the patient visit in 2020 and 57,6% in 2022 are patients taken or treated by professional student or young dentists. The different amounts of patients visiting are one of the causes of the less impact of the marketing mix in people that conducted by RSGM Gusti Hasan Aman. **Aim:** Analyze marketing mix (product, price, place, promotion, people, process, physical evidence) to patient visits at RSGM Gusti Hasan Aman. **Method:** Analytical observational research with Cross-Sectional research design. The population in this research are outpatients at RSGM Gusti Hasan Aman with a research sample of 107 respondents. **Result:** The results of the chi-square test on the analysis of the influence of marketing mix, product, price, place, promotion, people, process, and physical evidence affect the level of visits. **Conclusion:** Increasing the marketing mix in each dimension will raise the number of patient visits in utilizing health services.

Kata kunci: *Marketing mix, strategi marketing, tingkat kunjungan*

KATA PENGANTAR

Puji Syukur ke hadirat Allah SWT. yang telah memberikan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis *Marketing Mix* Terhadap Tingkat Kunjungan Pasien di RSGM Gusti Hasan Aman” tepat pada waktunya.

Skripsi dengan judul di atas sebagai implementasi visi dan misi Universitas dan Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Lambung Mangkurat yaitu menjadikan program studi kedokteran gigi yang unggul dalam penyelenggaraan pendidikan, penelitian dan pengabdian masyarakat berbasis permasalahan kesehatan gigi.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi sebagian syarat guna memperoleh derajat sarjana kedokteran gigi di Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Dekan Fakultas Kedokteran Gigi Dr. drg. Maharani Laillyza Apriasari, Sp.PM yang telah memberi kesempatan dan fasilitas dalam pelaksanaan penelitian.
2. Koordinator Program Studi Kedokteran Gigi drg. Isnur Hatta M.A.P yang telah memberi kesempatan dan fasilitas dalam pelaksanaan penelitian.
3. Kedua dosen pembimbing yaitu Ibu Ika Kusuma Wardani, S.Tr.Keb., MMRS dan Bapak Ricky Hamdani, S.K.M., M. Epid yang berkenan memberikan saran dan arahan dalam penyelesaian karya tulis ilmiah ini.
4. Kedua dosen penguji yaitu Prof. Dr. drg. Rosihan Adhani, S.Sos., MS, FISDPH-FISPD dan drg. Fajar Kusuma Dwi Kurniawan., sp.Ortho yang memberikan kritik dan saran sehingga karya tulis ilmiah ini menjadi semakin baik.
5. Semua dosen Program Studi Kedokteran Gigi Universitas Lambung Mangkurat yang telah mendidik, membantu dan memberikan masukan yang sangat berharga kepada penulis selama menjalani masa pendidikan.

6. Semua *staff* Tata Usaha Program Studi Kedokteran Gigi Universitas Lambung Mangkurat yang telah membantu penulis selama mengikuti perkuliahan dan penulisan skripsi ini.
7. Direktur RSGM Gusti Hasan Aman beserta jajarannya yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian hingga selesai.
8. Kedua orang tua Agung Rifai Sudarmawan dan Sumiati yang saya sayangi, sebagai sumber semangat yang telah memberikan dukungan materil maupun nonmateril sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini.
9. Kedua adik saya Rahma Aprilia dan Ahmad Adi Hidayat yang saya sayangi sebagai sumber semangat dan selalu mendukung serta menghibur saya selama menyelesaikan penelitian ini.
10. Rekan penelitian bidang Ilmu Kedokteran Gigi Masyarakat yang selalu memberikan masukan dan membantu proses penelitian, teman-teman PSKG angkatan 2019 serta semua pihak atas sumbangan pikiran dan bantuan yang telah diberikan.

Penulis menyadari bahwa karya tulis ilmiah ini masih jauh dari kesempurnaan, akan tetapi penulis berharap penelitian ini bermanfaat bagi dunia ilmu pengetahuan.

Banjarmasin, 20 Juni 2023



Fatimah Maulideya

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DEPAN	I
HALAMAN SAMPUL DALAM	II
PERSETUJUAN UJIAN USULAN PENELITIAN SKRIPSI.....	III
PENETAPAN PANITIA PENGUJI USULAN PENELITIAN SKRIPSI	IV
LEMBAR PENGESAHAN	V
HALAMAN PERNYATAAN ORIGINALITAS	VI
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	VII
RINGKASAN	VIII
<i>SUMMARY</i>	X
ABSTRAK.....	XI
ABSTRACT.....	XII
KATA PENGANTAR	XIII
DAFTAR ISI	XV
DAFTAR SINGKATAN	XVIII
DAFTAR GAMBAR	XIX
DAFTAR TABEL	XX
DAFTAR LAMPIRAN.....	XXI
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.3.1 Tujuan Umum.....	4
1.3.2 Tujuan khusus	4
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	6
1.4.2 Manfaat Praktis	6
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Pelayanan Kesehatan	7

2.2 Rumah Sakit Gigi dan Mulut	8
2.3 Strategi Pemasaran.....	12
2.4 <i>Marketing Mix</i>	13
2.5 Kerangka Teori	17
BAB III KERANGKA KONSEP DAN HIPOTESA	20
3.1 Kerangka Konsep.....	20
3.2 Hipotesis	20
BAB 4 METODE PENELITIAN	22
4.1 Rancangan Penelitian.....	22
4.2 Populasi dan Sampel.....	22
4.2.1 Populasi.....	22
4.2.2 Teknik Pengambilan Sampel	22
4.2.3 Besar Sampel	23
4.3 Variabel Penelitian.....	24
4.3.1 Variabel Bebas.....	24
4.3.2 Variabel Terikat	24
4.3.3 Definisi Operasional	25
4.4 Bahan Penelitian	28
4.5 Alat Penelitian	29
4.6 Tempat dan Waktu Penelitian.....	29
4.7 Prosedur Penelitian	29
4.8 Prosedur Pengambilan dan Pengumpulan Data	33
4.9 Cara Pengolahan dan Analisis Data.....	33
BAB 5 HASIL PENELITIAN.....	36
5.1 Data Penelitian.....	36
5.2 Analisis Univariat	37
5.2.1 Product.....	38
5.2.2 Price	38
5.2.3 <i>Place</i>	39
5.2.4 Promotion	40
5.2.5 <i>People</i>	40

5.2.6 Process	41
5.2.7 Physical Evidence	42
5.2.8 Marketing Mix	42
5.2.9 Tingkat Kunjungan	43
5.3 Analisis Bivariat	44
5.3.1 Pengaruh <i>Product</i> Terhadap Kunjungan Pasien	44
5.3.2 Pengaruh <i>Price</i> Terhadap Kunjungan Pasien	45
5.3.3 Pengaruh <i>Place</i> Terhadap Kunjungan Pasien	47
5.3.4 Pengaruh <i>Promotion</i> Terhadap Kunjungan Pasien	48
5.3.5 Pengaruh <i>People</i> Terhadap Kunjungan Pasien	49
5.3.6 Pengaruh <i>Process</i> Terhadap Kunjungan Pasien	50
5.3.7 Pengaruh <i>Physical Evidence</i> Terhadap Kunjungan Pasien	51
5.3.8 Pengaruh <i>Marketing Mix</i> Terhadap Kunjungan Pasien	52
BAB 6 PEMBAHASAN	54
6.1 Analisis Karakteristik Responden	54
6.2 Analisis Univariat	57
6.3 Pengaruh <i>Product</i> Terhadap Kunjungan Pasien	61
6.4 Pengaruh <i>Price</i> Terhadap Kunjungan Pasien	63
6.5 Pengaruh <i>Place</i> Terhadap Kunjungan Pasien	65
6.6 Pengaruh <i>Promotion</i> Terhadap Kunjungan Pasien	66
6.5 Pengaruh <i>People</i> Terhadap Kunjungan Pasien	68
6.6 Pengaruh <i>Process</i> Terhadap Kunjungan Pasien	70
6.7 Pengaruh <i>Physical Evidence</i> Terhadap Kunjungan Pasien	72
6.8 Pengaruh <i>Marketing Mix</i> Terhadap Kunjungan Pasien	75
6.9 Keterbatasan Penelitian	76
BAB 7 PENUTUP	77
7.1 Kesimpulan	77
7.2 Saran	79

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR SINGKATAN

RISKESDAS	: Riset Kesehatan Dasar
SPSS	: <i>Statistical Package For The Social Sciences</i>
RSGM	: Rumah Sakit Gigi dan Mulut
DGM	: Dokter Gigi Muda
ATM	: Anjungan Tunai Mandiri

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 2 1 Kerangka Teori Penelitian Berdasarkan sumber dari (Teori McCarthy, 1981 ; Booms & Bitner, 1981)	17
Gambar 3 1 Kerangka Konsep Penelitian Analisis marketing mix terhadap kunjungan pasien ke RSGM Gusti Hasan Aman.....	20
Tabel 4 1 Definisi Operasional Analisis marketing mix terhadap kunjungan pasien ke RSGM Gusti Hasan Aman.....	25
Gambar 4 1 Skema Alur Penelitian Analisis mix marketing terhadap kunjungan pasien ke RSGM Gusti Hasan Aman.....	32

DAFTAR TABEL

Tabel 5.1 Karakteristik Responden.....	36
Tabel 5.2 Distribusi Hasil Dimensi <i>Product</i>	38
Tabel 5.3 Distribusi Hasil Dimensi <i>Price</i>	39
Tabel 5.4 Distribusi Hasil Dimensi <i>Place</i>	39
Tabel 5.5 Distribusi Hasil Dimensi <i>Promotion</i>	40
Tabel 5.6 Distribusi Hasil Dimensi <i>People</i>	41
Tabel 5.7 Distribusi Hasil Dimensi <i>Process</i>	41
Tabel 5.8 Distribusi Hasil Dimensi <i>Physical Evidence</i>	42
Tabel 5.9 Distribusi Hasil <i>Marketing mix</i>	43
Tabel 5.10 Distribusi Hasil Tingkat Kunjungan.....	43
Tabel 5.11 Distribusi Hasil Dimensi <i>Product</i> terhadap Tingkat Kunjungan.....	44
Tabel 5.12 Distribusi Hasil Dimensi <i>Price</i> terhadap Tingkat Kunjungan.....	46
Tabel 5.13 Distribusi Hasil Dimensi <i>Place</i> terhadap Tingkat Kunjungan	47
Tabel 5.14 Distribusi Hasil Dimensi <i>Promotion</i> terhadap Tingkat Kunjungan	48
Tabel 5.15 Distribusi Hasil Dimensi <i>People</i> terhadap Tingkat Kunjungan	49
Tabel 5.16 Distribusi Hasil Dimensi <i>Process</i> terhadap Tingkat Kunjungan.....	50
Tabel 5.17 Distribusi Hasil Dimensi <i>Physical Evidence</i> terhadap Tingkat Kunjungan.....	51
Tabel 5.18 Distribusi Hasil <i>Marketing Mix</i> terhadap Kunjungan Pasien	53

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran

Lampiran 1. Jadwal Kegiatan Penelitian

Lampiran 2. Rincian Biaya

Lampiran 3. Surat Kelaikan Etik

Lampiran 4. Surat Izin Validitas dan Reliabilitas

Lampiran 5. Surat Izin Penelitian dari RSGM Gusti Hasan Aman

Lampiran 6. Lembar Penjelasan Informasi

Lampiran 7. Lembar Pernyataan Persetujuan

Lampiran 8. Lembar Identitas Pasien

Lampiran 9. Lembar Kuisisioner

Lampiran 10. Lembar Kisi-kisi Kuisisioner

Lampiran 11. Hasil Analisis Data

Lampiran 12. Dokumentasi Penelitian