

**PENGARUH *PRODUCT, PLACE, DAN PROMOTION*
TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI KLINIK
LAMBUNG MANGKURAT *MEDICAL CENTER* (LMMC)
BANJARBARU**

Skripsi

Diajukan guna memnuhi sebagian syarat
Untuk memperoleh derajat Sarjana Kesehatan Masyarakat
Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Universitas Lambung Mangkurat

Oleh:
Ahmad Arrizki Aufa
2210912310028



**UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS KEDOKTERAN DAN ILMU KESEHATAN
PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT
BANJARBARU
Juli, 2026**

Skripsi

**PENGARUH *PRODUCT, PLACE, DAN PROMOTION*
TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI KLINIK
LAMBUNG MANGKURAT *MEDICAL CENTER (LMC)*
BANJARBARU**

Dipersiapkan dan disusun oleh

Ahmad Arrizki Aufa

Telah dipertahankan di depan dewan penguji
pada tanggal 09 Juli 2026

Susunan Dewan Penguji

Pembimbing Utama


Anggun Wulandari, SKM., M.Kes

Anggota Dewan Penguji Lain


Dr. Fauzie Rahman, SKM., MPH

Pembimbing Pendamping


dr. Iskandar, M.Kes., Sp.A


Nur Laili, SKM., M.Kes

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
Untuk memperoleh gelar Sarjana Kesehatan Masyarakat


Dian Rosadi, SKM., MPH

Koordinator Program Studi: Kesehatan Masyarakat

PENYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan disuatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Banjarbaru, 09 Juli 2026



Ahmad Arrizki Aufa

ABSTRAK

PENGARUH *PRODUCT*, *PLACE*, DAN *PROMOTION* TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI KLINIK LMMC BANJARBARU

Ahmad Arrizki Aufa

Kepuasan pasien merupakan indikator penting dari kualitas pelayanan kesehatan dan dipengaruhi oleh berbagai komponen bauran pemasaran. Berdasarkan data survei kepuasan pasien di Klinik LMMC Banjarbaru, indeks kepuasan pasien mencapai 88,63 pada tahun 2024 dan meningkat menjadi 90,35 pada tahun 2025. Meskipun menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi, evaluasi terhadap faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pasien tetap diperlukan sebagai upaya mempertahankan dan meningkatkan mutu pelayanan secara berkelanjutan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh Produk (*Product*), Promosi (*Promotion*), dan Tempat (*Place*) terhadap kepuasan pasien di Klinik Pratama Lambung Mangkurat Medical Center (LMMC) Banjarbaru. Penelitian ini menggunakan desain analitik kuantitatif dengan pendekatan *cross-sectional*. Sebanyak 100 pasien rawat jalan dipilih menggunakan teknik *accidental sampling*. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner terstruktur yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya, serta dianalisis menggunakan statistik deskriptif dan regresi linear berganda, termasuk uji-t, uji-F, dan koefisien determinasi (R^2), dengan tingkat signifikansi 0,05. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *product* berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pasien ($B = 0,655$; $\text{Sig.} = 0,000$), sedangkan *promotion* juga berpengaruh positif signifikan ($B = 0,194$; $\text{Sig.} = 0,000$). Sebaliknya, *place* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien ($B = 0,105$; $\text{Sig.} = 0,210$). Secara simultan (bersama-sama), *product*, *promotion*, dan *place* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien ($F = 146,479$; $\text{Sig.} = 0,000$). Koefisien determinasi ($R^2 = 0,682$) menunjukkan bahwa 68,2% variasi kepuasan pasien dapat dijelaskan oleh ketiga variabel independen tersebut, sedangkan sisanya sebesar 31,8% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini. Temuan ini menunjukkan bahwa produk merupakan faktor paling dominan yang memengaruhi kepuasan pasien di Klinik Pratama Lambung Mangkurat Medical Center Banjarbaru. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan kesehatan sekaligus penguatan kegiatan promosi diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pasien dan mendorong pemanfaatan layanan kesehatan secara berkelanjutan.

Kata kunci: *Product*, *promotion*, *place*, kepuasan pasien, bauran pemasaran

ABSTRACT

**THE INFLUENCE OF PRODUCT, PLACE, AND PROMOTION ON
PATIENT SATISFACTION AT LMMC CLINIC BANJARBARU**

Ahmad Arrizki Aufa

Patient satisfaction is an important indicator of healthcare service quality and is influenced by various components of the marketing mix. Based on the patient satisfaction survey conducted at Lambung Mangkurat Medical Center (LMMC) Clinic Banjarbaru, the patient satisfaction index was 88.63 in 2024 and increased to 90.35 in 2025. Although these results indicate a high level of patient satisfaction, evaluating the factors influencing patient satisfaction remains essential to maintain and continuously improve the quality of healthcare services. This study aimed to analyze the influence of Product, Promotion, and Place on patient satisfaction at Klinik Pratama Lambung Mangkurat Medical Center (LMMC) Banjarbaru. This study employed a quantitative analytical design with a cross-sectional approach. A total of 100 outpatients were selected using an accidental sampling technique. Data were collected using a structured questionnaire that had been tested for validity and reliability and were analyzed using descriptive statistics and multiple linear regression, including the t-test, F-test, and coefficient of determination (R^2), with a significance level of 0.05. The results showed that Product had a significant positive effect on patient satisfaction ($B = 0.655$; $\text{Sig.} = 0.000$), while Promotion also had a significant positive effect ($B = 0.194$; $\text{Sig.} = 0.000$). In contrast, Place did not have a significant effect on patient satisfaction ($B = 0.105$; $\text{Sig.} = 0.210$). Simultaneously, Product, Promotion, and Place significantly influenced patient satisfaction ($F = 146.479$; $\text{Sig.} = 0.000$). The coefficient of determination ($R^2 = 0.682$) indicated that 68.2% of the variation in patient satisfaction could be explained by the three independent variables, whereas the remaining 31.8% was influenced by other factors not included in this study. These findings indicate that Product was the most dominant factor affecting patient satisfaction at Klinik Pratama Lambung Mangkurat Medical Center Banjarbaru. Therefore, improving the quality of healthcare services while strengthening promotional activities is expected to enhance patient satisfaction and encourage the continuous utilization of healthcare services.

Keywords: Product, Promotion, Place, Patient Satisfaction, Marketing Mix.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “**PENGARUH *PRODUCT, PLACE, DAN PROMOTION* TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI KLINIK LAMBUNG MANGKURAT MEDICAL CENTER (LMMC) BANJARBARU**”, tepat pada waktunya

Skripsi ini disusun untuk memenuhi sebagian syarat guna memperoleh derajat Sarjana Kesehatan Masyarakat di Fakultas Kedokteran Universitas Lambung Mangkurat Banjarbaru. Dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dekan Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan (Prof. Dr. dr. Syamsul Arifin, M.Pd., FISPH., FISCN) yang telah memberi kesempatan dan fasilitas dalam pelaksanaan skripsi.
2. Dian Rosadi, SKM., MPH selaku ketua Program Studi Kesehatan Masyarakat yang telah memberikan kesempatan dalam pelaksanaan penelitian.
3. Unit Pengelola Skripsi dan P2M (Anggun Wulandari, SKM., M.Kes) yang telah memberikan kesempatan dalam pelaksanaan penelitian.
4. Anggun Wulandari, SKM., M.Kes dan dr. Iskandar, M.Kes., Sp.A selaku dosen pembimbing utama dan pendamping yang telah memberikan masukan dan arahan dalam pelaksanaan penelitian.
5. Bapak Dr. Fauzie Rahman, SKM., MPH dan ibu Nur Laily, SKM., M.Kes yang telah memberikan masukan, kritik, dan saran sehingga skripsi ini menjadi lebih baik.

6. Seluruh dosen Program Studi Kesehatan Masyarakat Universitas Lambung Mangkurat yang telah memberikan ilmu – ilmu selama penulis mengemban pendidikan di Program Studi Kesehatan Masyarakat
7. Pimpinan Klinik LMMC Banjarbaru atas izin yang diberikan sehingga penelitian ini bisa dilaksanakan serta bantuan terkait kelancaran kegiatan penelitian dilapangan
8. Teman-teman peminatan AKK, dan rekan mahasiswa Program Studi Kesehatan Masyarakat Angkatan 2022 yang membantu dan memberikan semangat serta doa dalam pembuatan skripsi ini
9. Kedua orang tua yang penulis sayangi Bapak Kun Auliansyah Noor dan Ibu Noor Muthmainah dua orang yang sangat berjasa dalam hidup penulis, dua orang yang menjadi sumber kekuatan setiap penulis, dua orang yang mengusahakan anak laki-laki pertama ini untuk bisa menempuh pendidikan setinggi-tingginya. Terima kasih yang terhingga kepada bapak dan mama yang telah memberikan kasih sayang dan dukungan, memberikan banyak motivasi, nasehat, dan selalu mendoakan setiap langkah penulis.
10. Adik laki-laki penulis Muhammad Dhiyaaufa Kautsar. Terimakasih penulis ucapkan untuk dukungan yang berarti serta doanya hingga penulis dapat mencapai titik ini.
11. Teirmakasih kepada Alm Kakek dan Nenek, Terima kasih atas kasih sayang, doa, perhatian, semua pelajaran hidup yang telah kalian berikan selama ini. Meskipun kini kake dan nenek tidak lagi berada di samping penulis, penulis percaya cinta dan doa kalian selalu menyertai setiap langkah penulis. Penulis

sangat berharap kakae dan nenek dapat menyaksikan salah satu pencapaian ini secara langsung. Namun, penulis yakin ditempat yang begitu indah kalian turut bangga melihat perjuangan yang akhirnya dapat penulis selesaikan. Semoga skripsi ini menjadi salah satu bentuk bakti dan rasa terima kasih penulis atas semua pengorbanan yang telah kalian berikan. Semoga Allah SWT melimpahkan rahmat, ampunan, serta menempatkan Almarhum Kakek dan Almarhumah Nenek di tempat terbaik di sisi-Nya. Al-Fatihah untuk kalian berdua. Terima kasih untuk segalanya.

12. Terakhir, skripsi ini kupersembahkan untuk diri saya sendiri., Ahmad Arrizki Aufa . Terima kasih karena telah mampu bertahan dan berjuang sampai di titik ini. Terima kasih karena tidak memilih menyerah, meskipun ada banyak hari yang terasa berat, penuh keraguan, kelelahan, dan rasa ingin berhenti. Terima kasih telah melewati semua proses dengan segala suka dan dukanya. Terima kasih untuk setiap air mata yang berhasil disembunyikan, setiap rasa lelah yang dipendam, setiap kegagalan yang dijadikan pelajaran, serta setiap doa yang tidak pernah berhenti dipanjatkan. Tidak semua perjuangan dapat dilihat oleh orang lain, tetapi aku tahu betapa besar usaha yang telah dilakukan untuk bisa menyelesaikan perjalanan ini. Penulis bangga kepada diri sendiri karena terus melangkah, meskipun langkah itu terkadang terasa kecil. Bangga karena tetap berusaha menjadi lebih baik setiap harinya, meskipun tidak selalu berjalan sesuai harapan. Proses ini mengajarkan bahwa keberhasilan bukan hanya tentang mencapai tujuan, tetapi juga tentang mampu bertahan ketika keadaan tidak mudah. Selamat atas satu langkah

penting yang berhasil diselesaikan. Setelah ini mungkin akan ada tantangan yang lebih besar, lebih banyak pertanyaan tentang masa depan, dan lebih banyak hal yang harus dipelajari. Namun, semoga diri ini tetap memiliki keberanian untuk mencoba, kerendahan hati untuk terus belajar, serta keyakinan bahwa setiap usaha yang dilakukan tidak akan pernah sia-sia. Terima kasih telah berjuang sejauh ini. Semoga perjalanan berikutnya membawa lebih banyak pelajaran, kebahagiaan, dan keberkahan. Tidak ada yang lebih membanggakan daripada melihat diriku sendiri tumbuh menjadi pribadi yang lebih kuat dibandingkan hari kemarin.

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

Banjarbaru, 09 Juli 2026



Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN.....	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian.....	7
E. Keaslian Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Konsep Kepuasan	11
B. Bauran Pemasaran	14
C. Pengaruh Bauran Pemasaran Dengan Kepuasan Pasien.....	17
BAB III LANDASAN TEORI DAN HIPOTESIS	
A. Landasan Teori	20

B. Kerangka Teori	23
C. Kerangka Konsep	24
D. Hipotesis Penelitian	24

BAB IV METODE PENELITIAN

A. Rancangan Penelitian	25
B. Populasi dan Sampel.....	25
C. Instrumen Penelitian	27
D. Variabel Penelitian	30
E. Definisi Operasional	30
F. Prosedur Penelitian	32
G. Teknik Pengumpulan dan Pengolahan Data.....	34
H. Cara Analisis Data	35
I. Tempat dan Waktu Penelitian	37
J. Biaya Penelitian.....	38

BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Karakteristik Responden.....	39
B Analisis Univariat	40
C Analisis Bivariat	48

BAB VI PENUTUP

A. Kesimpulan.....	61
B Saran	61

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN