

ASLI  
JURUSAN MANAJEMEN 0/2024  
FAKULTAS EKONOMI 13

**Pengaruh Bauran Pemasaran Jasa Terhadap Keputusan  
Pasien Dalam Menggunakan Layanan Jasa Rumah Sakit  
Pusri Palembang**



**Skripsi Oleh :**

**MUHAMMAD RIDHO TAUFIQI**

**01011182025003**

**MANAJEMEN**

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Meraih Gelar Sarjana Ekonomi*

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,  
RISET DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS SRIWIJAYA  
FAKULTAS EKONOMI  
PALEMBANG  
2024**

ASLI  
JURUSAN EKONOMI 8/2024  
KEMAHIRAN EKONOMI 3

**LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN KOMPREHENSIF**  
**PENGARUH BAURAN PEMASARAN JASA TERHADAP KEPUTUSAN PASIEN**  
**DALAM MENGGUNAKAN LAYANAN JASA RUMAH SAKIT PUSRI PALEMBANG**

Disusun Oleh:

Nama : Muhammad Ridho Taufiqi

Nomor Induk Mahasiswa : 01011182025003

Fakultas : Ekonomi

Jurusan : Manajemen

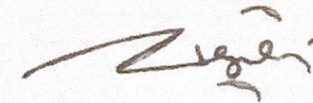
Bidang Kajian/Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Disetujui untuk digunakan dalam ujian komprehensif

Tanggal Persetujuan

Dosen Pembimbing

Tanggal: 29 Januari 2024



Welly Nailis, S.E., M.M.  
NIP. 197407102008011011

ASLI

JURUSAN MANAJEMEN 8/3/2024  
FAKULTAS EKONOMI

## LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

### PENGARUH BAHAN PEMASARAN JASA TERHADAP KEPUTUSAN PASIEN DALAM MENGUNAKAN LAYANAN JASA RUMAH SAKIT PUSRI PALEMBANG

Disusun oleh :


Nama : Muhammad Ridho Taufiqi  
NIM : 01011182025003  
Fakultas : Ekonomi  
Jurusan : Manajemen  
Bidang kajian/Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Telah diuji dalam ujian komprehensif pada tanggal 26 Februari 2024 dan sudah memenuhi syarat untuk diterima.

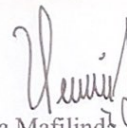
Palembang, 4 Maret 2024  
Panitia Ujian Komprehensif

Ketua

Anggota



Welly Nailis, S.E., M.M.  
NIP. 197407102008011011



Hera Febria Mafilinda, S.E., M.Si  
NIP. 198802282019032018

Mengetahui,  
Ketua Jurusan Manajemen



Dr. M. Ichsan Hadjri, S.T., M.M  
NIP 198907112018031001

## SURAT PERNYATAAN INTEGRITAS KARYA ILMIAH

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Muhammad Ridho Taufiqi  
NIM : 01011182025003  
Fakultas : Ekonomi  
Jurusan : Manajemen  
Bidang kajian/Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul :

**“PENGARUH BAURAN PEMASARAN JASA TERHADAP KEPUTUSAN PASIEN  
DALAM MENGGUNAKAN LAYANAN JASA RUMAH SAKIT PUSRI  
PALEMBANG”**

Pembimbing :

Ketua : Welly Nailis, S.E., M.M  
Penguji : Hera Febria Mafilinda, S.E., M.Si  
Tanggal Ujian : 26 Februari 2024

Adalah benar hasil karya saya sendiri. Dalam skripsi ini tidak ada kutipan hasil karya orang lain yang tidak disebutkan sumbernya.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, dan apabila pernyataan saya ini tidak benar dikemudian hari, saya bersedia dicabut predikat kelulusan dari gelar kesarjanaan.

Palembang,

Pembuat Pernyataan



Muhammad Ridho Taufiqi

NIM.01011182025003

## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

**“Dengan Ilmu Kita Menuju Kemuliaan”**  
*-Ki Hajar Dewantara-*

**Skripsi ini saya  
Persembahkan untuk:**

- **Tuhan**
- **Orang Tua**
- **Keluarga**
- **Almamater**

## **KATA PENGANTAR**

\

Puji syukur Penulis ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan karunia beserta rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Sholawat beserta salam Penulis haturkan kepada Nabi Muhammad SAW semoga kelak mendapatkan syafaat beliau di yaumul akhir. Pada skripsi ini, Penulis mengambil judul "Pengaruh Bauran Pemasaran Jasa Terhadap Keputusan Pasien Dalam Menggunakan Layanan Jasa Rumah Sakit Pusri Palembang".

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui Pengaruh Bauran Pemasaran Jasa terhadap Keputusan Pasien dalam menggunakan layanan jasa Rumah Sakit Pusri Palembang. Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis, pembaca, dan pihak lain. Skripsi ini tentu saja tidak luput dari kesalahan dan kekurangan. Maka dari itu, penulis memohon maaf dan memohon kritik juga sarannya. Atas perhatiannya, Penulis ucapkan terima kasih.

Palembang, 8 Maret 2024

Muhammad Ridho Taufiqi  
NIM. 01011182025003

## **UCAPAN TERIMA KASIH**

Bismillahirrahmanirrahim, Alhamdulillahirabbill'alamin. Pada kesempatan yang berbahagia ini, Penulis mengucapkan rasa syukur dan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada seluruh pihak yang telah terlibat dalam penulisan skripsi ini, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Dengan kerendahan hati dan rasa hormat penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Allah SWT atas petunjuk, kasih sayang, nikmat hidup dan nikmat sehat yang selalu Engkau berikan. Terima kasih untuk semua do'a yang selalu Engkau dengarkan dan Engkau kabulkan.
2. Orang Tua dan saudara tercinta yang menjadi penyemangat Penulis untuk selalu melakukan yang terbaik. Terima kasih atas doa dan kasih sayang yang tulus untuk Penulis dan selalu menjadi penghibur dan penenang disaat Penulis sedang mengalami kesulitan.
3. Yth. Bapak Prof. Dr. Taufiq Marwa, SE. M.Si selaku Rektor Universitas Sriwijaya.
4. Yth. Bapak Prof. Dr. Mohammad Adam, M.Si, selaku dekan Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.
5. Yth. Bapak Dr. M. Ichsan Hadjri, S.T., M.M selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.
6. Yth. Ibu Lina Dameria Siregar, S.E., M.M Selaku Sekretaris Program Studi Manajemen Universitas Sriwijaya.
7. Yth. Bapak Welly Nailis, S.E., M.M selaku selaku dosen pembimbing skripsi yang sangat berperan penting dalam penulisan skripsi ini. Terima kasih banyak atas bantuan bapak, bimbingan bapak, serta ilmu yang telah bapak berikan

untuk bekal saya kedepannya, kebaikan dan ketabahan bapak sangat berarti bagi saya.

8. Yth. Ibu Hera Febria Mafilinda, S.E., M.Si selaku dosen penguji yang telah memberikan arahan, kritik, dan saran kepada Penulis dalam perbaikan penulisan skripsi ini.
9. Yth. Bapak/Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya yang telah membagikan ilmu pengetahuan yang sangat bermanfaat kepada penulis selama masa perkuliahan.
10. Yth. Staff Tata Usaha, Staff Perpustakaan, dan Staff lainnya di Universitas Sriwijaya atas segala bantuan yang telah diberikan selama penuli menempuh perkuliahan.
11. Teman-teman Manajemen 2020 dan 2021 Fakultas Ekonomi UNSRI, terima kasih untuk lebih kurang tiga tahun berharganya.

Penulis menyadari terdapat banyak keterbatasan, besar harapan penulis akan saran dan kritikan yang bersifat membangun. Semoga dengan adanya skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi para pembaca dan dapat menginspirasi pembaca untuk menemukan beberapa penelitian baru dan inovatif.

Indralaya, 8 Maret 2024  
Penulis

Muhammad Ridho Taufiqi  
NIM. 01011182025003



ASLI

8/3/2024

## ABSTRAK

### Pengaruh Bauran Pemasaran Jasa Terhadap Keputusan Pasien Dalam Menggunakan Layanan Jasa Rumah Sakit Pusri Palembang Palembang

Oleh

Muhammad Ridho Taufiqi, Welly Nailis

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Bauran Pemasaran Jasa yang terdiri dari Produk, Harga, Promosi, Tempat, Orang, Proses, dan Bukti Fisik terhadap keputusan pasien dalam menggunakan layanan jasa Rumah Sakit Pusri Palembang. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Teknik pengambilan sampel menggunakan Teknik non probabilitas sampling. Sampel yang diteliti dalam penelitian ini sebanyak 100 responden yang merupakan pasien pengguna BPJS pada Rumah Sakit Pusri Palembang. Berdasarkan uji F simultan diperoleh nilai Fhitung = 39,325 lebih besar dari pada Ftabel = 2,11, maka dapat disimpulkan bahwa Bauran Pemasaran Jasa secara keseluruhan berpengaruh signifikan terhadap keputusan pasien dalam menggunakan layanan jasa Rumah Sakit Pusri Palembang. Berdasarkan uji t statistik yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa variabel Harga, Tempat, dan Proses berpengaruh signifikan secara parsial terhadap keputusan pasien dalam menggunakan layanan jasa Rumah Sakit Pusri Palembang, dengan masing-masing variabel Harga nilai t hitung = 2,256, variabel Tempat nilai t hitung = 3.191, dan variabel Proses nilai t hitung = 2,498. Berdasarkan uji t yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa variabel Produk, Promosi, Orang, dan Bukti Fisik tidak berpengaruh signifikan secara parsial terhadap keputusan pasien dalam menggunakan layanan jasa Rumah Sakit Pusri Palembang, dengan masing-masing variabel Produk nilai t hitung = 0,568, variabel Promosi nilai t hitung = 1,163, variabel Orang nilai t hitung = 0,840, variabel Bukti Fisik nilai t hitung = 1,254.

**Kata Kunci : Bauran Pemasaran Jasa, Keputusan Penggunaan Jasa**

Ketua Jurusan Manajemen

Dr. M. Ichsan Hadjri, S.T., M.M.  
NIP 198907112018031001

Dosen Pembimbing

Welly Nailis, S.E., M.M.  
NIP. 197407102008011011

**ABSTRACT*****The Influence of Service Marketing Mix on Patient Decisions in Using the Services of Rumah Sakit Pusri Palembang.***

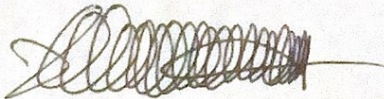
By:

Muhammad Ridho Taufiqi, Welly Nailis

*This research aims to determine the influence of the Service Marketing Mix consisting of Product, Price, Promotion, Place, People, Process, and Physical Evidence on patients' decisions in using the services of Pusri Hospital in Palembang. The method used in this research is quantitative method. The data used in this research are primary data and secondary data. Sampling technique used non-probability sampling technique. The sample studied in this research is 100 respondents who are patients using BPJS at Pusri Hospital in Palembang. Based on the simultaneous F test, the obtained value of F count = 39.325 is greater than F table = 2.11, it can be concluded that the Service Marketing Mix as a whole has a significant effect on patients' decisions in using the services of Pusri Hospital in Palembang. Based on the statistical t test conducted, it can be concluded that the Price, Place, and Process variables have a significant partial effect on patients' decisions in using the services of Pusri Hospital in Palembang, with each variable Price value of t count = 2.256, Place variable value of t count = 3.191, and Process variable value of t count = 2.498. Based on the t test conducted, it can be concluded that the Product, Promotion, People, and Physical Evidence variables do not have a significant partial effect on patients' decisions in using the services of Pusri Hospital in Palembang, with each variable Product value of t count = 0.568, Promotion variable value of t count = 1.163, People variable value of t count = 0.840, Physical Evidence variable value of t count = 1.254.*

***Keywords : Service Marketing Mix, Service Use Decisions***

Ketua Jurusan Manajemen

Dr. M. Ichsan Hadjri, S.T., M.M  
NIP 198907112018031001

Dosen Pembimbing

Welly Nailis, S.E., M.M.  
NIP. 197407102008011011

ASLI

8/2024  
/3

## SURAT PERNYATAAN ABSTRAK

Kami dosen pembimbing skripsi menyatakan bahwa Abstrak Skripsi dalam Bahasa Inggris dari mahasiswa:

Nama : Muhammad Ridho Taufiqi

NIM : 01011182025003

Jurusan : Manajemen

Bidang Kajian/Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Judul Skripsi : **PENGARUH BAURAN PEMASARAN JASA TERHADAP KEPUTUSAN PASIEN DALAM MENGGUNAKAN LAYANAN JASA RUMAH SAKIT PUSRI PALEMBANG**

Telah kami periksa penulisan, grammar, maupun susunan tensis-nya dan kami setuju untuk ditempatkan di lembar abstrak.

Ketua Jurusan Manajemen



Dr. M. Ichsan Hadjri, S.T., M.M  
NIP 198907112018031001

Dosen Pembimbing



Welly Nailis, S.E., M.M.  
NIP. 197407102008011011

## **RIWAYAT HIDUP**

### **DATA PRIBADI**

Nama Mahasiswa : Muhammad Ridho Taufiqi  
NIM : 01011182025003  
Jenis Kelamin : Laki-Laki  
Tempat/Tanggal Lahir : Palembang, 01 Januari 2004  
Agama : Islam  
Status : Belum Menikah  
Alamat : JL.Mayor Zen Lorong Segaran No.82 RT 36 RW  
06 Kelurahan Sungai Selayur Kecamatan Kalidoni  
Palembang  
Alamat Email : [taufiqiridho01@gmail.com](mailto:taufiqiridho01@gmail.com)

### **PENDIDIKAN FORMAL**

SD : SD YSP Pusri Palembang  
SMP : SMP YSP Pusri Palembang  
SMA : SMAN 5 Palembang

### **RIWAYAT ORGANISASI**

2021-2022 : *Staff Public Relation* IMAJE FE UNSRI  
2022-2023 : Wakil Ketua Umum II IMAJE FE UNSRI

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	I
LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN KOMPREHENSIF .....	II
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI .....	III
SURAT PERNYATAAN INTEGRITAS KARYA ILMIAH .....	IV
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	V
KATA PENGANTAR .....	VI
UCAPAN TERIMA KASIH.....	VII
ABSTRAK .....	IX
ABSTRACT .....	X
SURAT PERNYATAAN ABSTRAK.....	XI
RIWAYAT HIDUP .....	XII
DAFTAR ISI .....	XIII
DAFTAR TABEL .....	XVII
DAFTAR GAMBAR.....	XIX
BAB 1 .....	1
PENDAHULUAN .....	1
1.1    Latar Belakang Masalah .....	1
1.2    Perumusan Masalah.....	9
1.3    Tujuan Penelitian .....	10
1.4    Manfaat Penelitian.....	11
BAB II.....	13
STUDI KEPUSTAKAAN .....	13
2.1.    Landasan Teori.....	13
2.1.1    Manajemen Pemasaran .....	13
2.1.2    Bauran Pemasaran Jasa.....	16
2.1.3    Pengertian Rumah Sakit .....	20
2.1.4    Keputusan Penggunaan Jasa .....	20
2.2.    Penelitian Terdahulu.....	23
2.3.    Kerangka Konseptual .....	30
2.4.    Hipotesis Penelitian.....	30

BAB III .....	33
METODE PENELITIAN.....	33
3.1    Ruang Lingkup Penelitian .....	33
3.2    Desain Penelitian.....	33
3.3    Jenis Dan Sumber Data .....	34
3.3.1    Jenis Data .....	34
3.3.2    Sumber Data.....	34
3.4    Teknik Pengumpulan Data .....	35
3.5    Populasi Dan Sampel.....	35
3.5.1    Populasi.....	35
3.5.2    Sampel .....	35
3.6    Instrumen Penelitian.....	37
3.6.1    Skala Pengukuran Kuisisioner .....	37
3.7    Uji Data.....	38
3.7.1    Uji Validitas .....	38
3.7.2    Uji Reliabilitas .....	38
3.8    Teknik Analisis Data .....	39
3.8.1    Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	39
3.8.2    Analisis Regresi Linear Berganda .....	39
3.8.3    Uji Hipotesis .....	40
3.9    Uji Asumsi .....	41
3.9.1    Uji Multikolinearitas .....	41
3.9.2    Uji Heteroskedastisitas .....	41
3.10    Definisi Operasional Variabel Penelitian .....	42
BAB IV .....	46
PEMBAHASAN.....	46
4.1.    Gambaran Umum Objek Penelitian .....	46
4.2.    Gambaran Karakteristik Responden.....	48
4.2.1.    Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	49
4.2.2.    Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	50
4.2.3.    Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	51
4.2.4.    Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Setiap Bulan .....	52
4.2.5.    Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan .....	53
4.3.    Perilaku Responden.....	53
4.3.1.    Perilaku Responden Berdasarkan Frekuensi Menggunakan Layanan Rumah Sakit Pusri Palembang .....	53
Tabel 4. 6 Perilaku Responden Berdasarkan Frekuensi Menggunakan Layanan Rumah Sakit Pusri Palembang .....	54

4.3.2. Perilaku Responden Berdasarkan Pihak Yang Menyarankan Untuk Menggunakan Layanan Rumah Sakit Pusri .....	54
Tabel 4. 7 Perilaku Responden Berdasarkan Pihak Yang Menyarankan Untuk Menggunakan Layanan Rumah Sakit Pusri .....	55
4.3.3. Perilaku Responden Berdasarkan Alasan Menggunakan Layanan Rumah Sakit Pusri.....	55
Tabel 4. 8 Perilaku Responden Berdasarkan Alasan Menggunakan Layanan Rumah Sakit Pusri.....	56
4.3.4. Perilaku Responden Berdasarkan Layanan Rumah Sakit Yang Digunakan.....	57
Tabel 4. 9 Perilaku Responden Berdasarkan Layanan Rumah Sakit Pusri Yang Digunakan .....	57
4.4. Frekuensi Variabel Penelitian .....	58
4.4.1. Distribusi Frekuensi Variabel Bauran Pemasaran Jasa Produk .....	60
4.4.2. Distribusi Frekuensi Variabel Bauran Pemasaran Jasa Harga .....	61
4.4.3. Distribusi Frekuensi Variabel Bauran Pemasaran Jasa Promosi.....	64
4.4.4. Distribusi Frekuensi Variabel Bauran Pemasaran Jasa Tempat.....	66
4.4.5. Distribusi Frekuensi Variabel Bauran Pemasaran Jasa Orang .....	67
4.4.6. Distribusi Frekuensi Variabel Bauran Pemasaran Jasa Proses .....	69
4.4.7. Distribusi Frekuensi Variabel Bauran Pemasaran Jasa Bukti Fisik ..	71
4.4.8. Distribusi Frekuensi Keputusan Penggunaan Layanan .....	73
4.5. Hasil Uji Instrumen Penelitian .....	75
4.5.1. Uji Validitas .....	75
4.5.2. Uji Relibialitas .....	77
4.6. Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda .....	78
4.6.1. Analisis Hasil Regresi Linier Berganda .....	78
4.6.2. Analisis Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	81
4.7. Hasil Uji Hipotesis .....	82
4.7.1. Uji F (Simultan) .....	83
4.7.2. Uji Hipotesis 1.....	84
4.7.3. Uji T (Parsial).....	84
4.7.4. Uji Hipotesis 2.....	85
4.7.5. Uji Hipotesis 3.....	85
4.7.6. Uji Hipotesis 4.....	86
4.7.7. Uji Hipotesis 5.....	86
4.7.8. Uji Hipotesis 6.....	86
4.7.9. Uji Hipotesis 7.....	86
4.7.10. Uji Hipotesis 8.....	87
4.8. Hasil Uji Asumsi Klasik .....	87
4.8.1. Uji Multikolinieritas .....	87
4.8.2. Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	88
4.9. Pembahasan Hasil Penelitian .....	89
BAB V .....	102

KESIMPULAN DAN SARAN .....	102
5.1    Kesimpulan .....	102
5.2    Saran .....	103
5.3    Keterbatasan Penelitian .....	105
DAFTAR PUSTAKA .....	106



## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Rekapitulasi Piutang Jasa Pelayanan Kesehatan Periode Bulan Juni 2023 – PT.GPM .....	4
Tabel 1. 2 Data Kunjungan Pasien BPJS Rumah Sakit Pusri .....	5
Tabel 1. 3 Rumah Sakit Umum Tipe C di Palembang.....	5
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu .....	23
Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel.....	42
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin . . . . .	50
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia . . . . .	50
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan . . . . .	51
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Setiap Bulan . .	52
Tabel 4. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan . . . . .	53
Tabel 4. 6 Perilaku Responden Berdasarkan Frekuensi Menggunakan Layanan Rumah Sakit Pusri Palembang . . . . .	54
Tabel 4. 7 Perilaku Responden Berdasarkan Pihak Yang Menyarankan Untuk Menggunakan Layanan Rumah Sakit Pusri . . . . .	55
Tabel 4. 8 Perilaku Responden Berdasarkan Alasan Menggunakan Layanan Rumah Sakit Pusri . . . . .	56
Tabel 4. 9 Perilaku Responden Berdasarkan Layanan Rumah Sakit Pusri Yang Digunakan . . . . .	57
Tabel 4. 10 Skala Likert . . . . .	59
Tabel 4. 11 Distribusi Variabel Bauran Pemasaran Jasa Produk . . . . .	60
Tabel 4. 12 Distribusi Variabel Bauran Pemasaran Jasa Harga . . . . .	62
Tabel 4. 13 Distribusi Variabel Bauran Pemasaran Jasa Promosi . . . . .	64
Tabel 4. 14 Distribusi Variabel Bauran Pemasaran Jasa Tempat . . . . .	66
Tabel 4. 15 Distribusi Variabel Bauran Pemasaran Jasa Orang . . . . .	68
Tabel 4. 16 Distribusi Variabel Bauran Pemasaran Jasa Proses . . . . .	70

Tabel 4. 17 Distribusi Variabel Bauran Pemasaran Jasa Bukti Fisik . . . . .	71
Tabel 4. 18 Distribusi Variabel Keputusan Penggunaan Layanan . . . . .	73
Tabel 4. 19 Uji Validitas . . . . .	75
Tabel 4. 20 Uji Relibialitas . . . . .	78
Tabel 4. 21 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda . . . . .	79
Tabel 4. 22 Hasil Analisis Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) . . . . .	81
Tabel 4. 23 Hasil Analisis Uji F (Simultan) . . . . .	83
Tabel 4. 24 Hasil Analisis Uji t (Parsial) . . . . .	85
Tabel 4. 25 Hasil Uji Multikolinieritas . . . . .	88
Tabel 4. 26 Ringkasan Hasil Analisis Regresi . . . . .	101

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual.....	30
Gambar 3. 1 Skala Likert .....	37
Gambar 4. 1 Logo PT Graha Pusri Medika (Rumah Sakit Pusri) .....	48
Gambar 4. 2 Scatter Plot Uji Heteroskedastisitas.....	89

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Kesehatan merupakan salah satu aspek yang sangat berpengaruh dalam membangun serta menjadi salah satu indikator kemajuan suatu negara dan menentukan kesejahteraan masyarakat. Studi kasus seperti di Provinsi Kalimantan Timur, menunjukkan bahwa pertumbuhan ekonomi memiliki korelasi positif terhadap keluarga sejahtera, yang bermakna bahwa pertumbuhan ekonomi dapat meningkatkan jumlah keluarga sejahtera (Rochaida, 2016). Masyarakat yang sehat cenderung lebih produktif yang nantinya akan dapat meningkatkan pertumbuhan ekonomi suatu negara. Selain itu, kesehatan juga berperan penting dalam meningkatkan kualitas hidup masyarakat. Kesehatan yang baik dapat meningkatkan kualitas sumber daya manusia, produktivitas, dan investasi, serta mengurangi biaya penyakit (Humas BKPK, 2022). Kesehatan yang baik dapat dicapai dengan adanya pemberian layanan kesehatan yang baik.

Pelayanan kesehatan adalah tindakan yang dilakukan oleh suatu organisasi baik secara mandiri maupun bersamaan untuk mencegah dan mengobati penyakit dan memulihkan dan meningkatkan kesehatan individu, kelompok, dan masyarakat (Zaini, 2019). Masyarakat dalam suatu negara membutuhkan pelayanan kesehatan, tak terkecuali warga negara Indonesia. Masyarakat memerlukan pelayanan kesehatan yang berkualitas untuk menjaga kesehatan

mereka dan mendapatkan perawatan saat mereka sakit atau membutuhkan perawatan medis. Pelayanan kesehatan yang baik dan terjangkau sangat penting untuk mencegah penyakit, mengurangi angka kematian, dan meningkatkan kualitas hidup masyarakat.

Layanan kesehatan memainkan peran penting dalam menjaga kesehatan masyarakat. Selain menyelamatkan nyawa, pemberian layanan kesehatan juga dapat menghentikan penyebaran penyakit dan mendorong pertumbuhan ekonomi suatu negara (Rifaus Silviani, 2018). Untuk meningkatkan standar layanan kesehatan demi kepentingan masyarakat, diperlukan dana dan investasi yang cukup. Salah satunya dengan pembangunan fasilitas rumah sakit.

Rumah sakit merupakan salah satu fasilitas yang dapat memberikan pelayanan kesehatan ke warga negara. Rumah sakit, menurut Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009, Rumah sakit adalah institusi kesehatan yang menyediakan layanan medis kepada individu secara keseluruhan, termasuk rawat inap. (Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit, 2009). Rumah sakit menyediakan fasilitas dan tenaga medis yang berkualitas untuk memberikan perawatan dan pengobatan kepada pasien yang membutuhkan.

Penyediaan layanan kesehatan dan peningkatan kualitas hidup masyarakat merupakan fungsi penting yang dilakukan oleh rumah sakit (Priandana et al., n.d.). Rumah Sakit harus memahami dan melaksanakan taktik pemasaran yang efisien, termasuk yang terpenting adalah aspek pelayanan rumah sakit (Rusmin,

2020). Ini dilakukan untuk mempertahankan keunggulan kompetitif dan meningkatkan pemanfaatan layanan mereka di era meningkatnya persaingan global dan pergeseran paradigma pemberian layanan kesehatan.

Keputusan pasien dalam menggunakan layanan rumah sakit dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor. Penelitian yang dilakukan di salah satu rumah sakit di Bangka Belitung menunjukkan ada banyak alasan pasien dirujuk, baik itu untuk rawat jalan maupun untuk rawat inap. Seorang pasien atau keluarga pasien memilih rumah sakit rujukan berdasarkan rekomendasi dari fasilitas kesehatan, atau berdasarkan lokasi, berdasarkan kelengkapan sarana kesehatan, berdasarkan biaya layanan, atau berdasarkan tingkat kegawatan pasien. (Magdalena, 2017). Faktor-faktor yang menentukan pilihan pasien itu termasuk ke dalam bauran pemasaran jasa.

Rumah sakit terdiri dari dua jenis, yaitu rumah sakit umum dan rumah sakit khusus. Berdasarkan data dari Badan Pusat Statistik pada tahun 2022 terdapat 3072 Rumah Sakit Umum yang ada di Indonesia (Badan Pusat Statistik, 2022). Di Provinsi Sumatera Selatan sendiri terdapat 69 Rumah Sakit Umum (Badan Pusat Statistik, 2022). Rumah sakit umum ialah rumah sakit yang memberikan pelayanan kesehatan pada semua bidang dan jenis penyakit (Badan Pusat Statistik, 2020).

Rumah Sakit Pusri Palembang merupakan salah satu Rumah Sakit Umum di kota Palembang yang sudah berdiri sejak tahun 1963 dan termasuk ke dalam Rumah Sakit Umum tipe C. Unit usaha dari PT Graha Pusri Medika ini

memiliki visi mewujudkan Rumah Sakit Pusri menjadi pilihan utama untuk masyarakat Palembang dan sekitarnya. Pasien yang menggunakan layanan Rumah Sakit Pusri kebanyakan merupakan pengguna asuransi, baik itu berupa BPJS maupun asuransi swasta. Berikut merupakan data rekapitulasi piutang Rumah Sakit Pusri Palembang, yang dapat dijadikan sebagai perbandingan antara pengguna asuransi swasta dan BPJS.

**Tabel 1. 1 Rekapitulasi Piutang Jasa Pelayanan Kesehatan Periode Bulan Juni 2023 – PT.GPM**

<b>Asuransi Swasta</b>	<b>BPJS</b>
Rp827,663,755.00	Rp5,499,054,362.00

Sumber : PT. Graha Pusri Medika

Data rekapitulasi piutang jasa pelayanan kesehatan Rumah Sakit Pusri Palembang per periode bulan Juni 2023 menunjukkan total piutang dari pasien yang menggunakan BPJS jauh lebih besar dibandingkan dengan pasien yang menggunakan asuransi swasta. Data tersebut menunjukkan bahwa pendapatan Rumah Sakit Pusri Palembang dominan didapatkan dari BPJS. Pasien yang menggunakan layanan Rumah Sakit Pusri lebih banyak merupakan pengguna BPJS.

**Tabel 1. 2 Data Kunjungan Pasien BPJS Rumah Sakit Pusri**

	<b>Rawat Jalan</b>	<b>Rawat Inap</b>	<b>Total</b>
Juli	9.420	572	9.992
Agustus	9.639	610	10.249
September	9.338	622	9.960
Oktober	9.509	648	10.157
November	9.586	598	10.184

Sumber : PT. Graha Pusri Medika

Data kunjungan pasien menunjukkan bahwa jumlah pasien pengguna BPJS di Rumah Sakit Pusri cukup stabil setiap bulannya. Dalam memilih rumah sakit, pasien BPJS juga mungkin mempertimbangkan beberapa faktor seperti fasilitas dan kemudahan yang tersedia, reputasi rumah sakit, dan pengalaman pasien dengan rumah sakit sebelumnya. Kualitas pelayanan yang baik merupakan faktor yang signifikan dalam memilih rumah sakit. Pasien lebih memilih rumah sakit yang memiliki reputasi baik dalam pelayanan klinis dan non-klinis (Rochmiati et al., 2021). Berikut merupakan perbandingan antara Rumah Sakit Pusri dengan beberapa Rumah Sakit Umum lainnya yang juga termasuk dalam tipe C di Palembang.

**Tabel 1. 3 Rumah Sakit Umum Tipe C di Palembang**

No	Nama Rumah Sakit	Tempat Tidur	Layanan	Jumlah Tenaga Kerja
1	Rumah Sakit Pusri	120 Tempat Tidur	49 Layanan	331 Tenaga Kerja
2	Rumah Sakit Hermina	200 Tempat Tidur	105 Layanan	421 Tenaga Kerja
3	Rumah Sakit Pelabuhan	77 Tempat Tidur	29 Layanan	212 Tenaga Kerja



4	Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang	120 Tempat Tidur	46 Layanan	438 Tenaga Kerja
5	RS Musi Medika Cendikia	106 Tempat Tidur	30 Layanan	119 Tenaga Kerja
6	RS Islam Ar-Rasyid	68 Tempat Tidur	29 Layanan	336 Tenaga Kerja
7	RS Siloam Sriwijaya	154 Tempat Tidur	100 Layanan	548 Tenaga Kerja
8	RS Pertamina Palembang	100 Tempat Tidur	36 Layanan	143 Tenaga Kerja
9	RS Umum YK Madira	100 Tempat Tidur	63 Layanan	110 Tenaga Kerja
10	RS Bhayangkara	201 Tempat Tidur	38 Layanan	345 Tenaga Kerja
11	RS Umum AK Gani	211 Tempat Tidur	69 Layanan	548 Tenaga Kerja

Sumber : (Kementrian Kesehatan, 2021)

Informasi tentang Rumah Sakit Umum tipe C di kota Palembang yang telah dikumpulkan pada tabel diatas, dapat menjadi perbandingan antara Rumah Sakit Pusri dan rumah sakit lainnya dengan tipe yang sama. Rumah Sakit Pusri memberikan fasilitas dan pelayanan yang dapat bersaing dan hampir serupa dengan rumah sakit lainnya yang menjadi kompetitor Rumah Sakit Pusri.

Konsep pemasaran menjadi semakin penting di sektor rumah sakit untuk mengungguli persaingan dan meningkatkan kepuasan pasien (Yunarwati Anin & Abdullah, 2018). Bauran pemasaran yang mencakup produk, harga, promosi, lokasi, orang, proses, dan bukti fisik merupakan salah satu ide pemasaran yang memainkan peran kunci dalam menciptakan rencana pemasaran yang sukses

untuk industri jasa yang juga dapat menentukan pilihan pasien dalam menggunakan layanan rumah sakit. Ketujuh elemen bauran tersebut membantu mencapai tujuan secara keseluruhan untuk bertahan didalam persaingan bisnis Rumah Sakit dan sektor kesehatan.

Data-data yang sudah diberikan menjadi dasar timbulnya sebuah pertanyaan yaitu, mengapa pasien pengguna BPJS memilih Rumah Sakit Pusri? Apakah ada pengaruh antara bauran pemasaran jasa dengan keputusan pasien BPJS dalam memilih layanan Rumah Sakit Pusri? Karena pasien cenderung memilih rumah sakit dengan layanan dan fasilitas yang lebih baik dan lengkap. Jika dibandingkan dengan layanan dan fasilitas rumah sakit lain Rumah Sakit Pusri belum bisa dikatakan penyedia fasilitas yang paling baik.

Penelitian yang berjudul “Bauran Pemasaran Terhadap Keputusan Pasien Dalam Memilih RSUD. Bali Royal” menyebutkan bahwa Berdasarkan uji stimulan dan parsial, keputusan pasien untuk memilih RSUD Bali Royal dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh kombinasi faktor pemasaran produk (X1), harga (X2), promosi (X3), lokasi (X4), orang (X5), proses (X6), dan pendukung fisik (X7) (Ayu Trisna Wijayanthi et al., 2020).

Penelitian yang berjudul “Pengaruh Bauran Pemasaran terhadap Proses Keputusan Pasien Memilih Layanan Kesehatan” menyebutkan tidak ada hubungan antara bauran harga, petugas, dan bukti fisik terhadap keputusan pasien untuk mendapatkan layanan kesehatan di Instalasi Rawat Jalan RSUD

Tugurejo Semarang. Sebaliknya, ada hubungan antara bauran produk, lokasi, promosi, dan proses (Azizah & Raharjo, 2020).

Penelitian yang berjudul “Pengaruh Bauran Pemasaran Jasa Terhadap Keputusan Memilih Layanan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Tadjuddin Chalid Makassar” menyebutkan bahwa tidak ada pengaruh bermakna produk, harga, promosi, orang, dan bukti terhadap keputusan memilih layanan pasien rawat inap di Rumah Sakit Tadjuddin Chalid Makassar. Ada pengaruh yang bermakna tempat, proses dan *customer service* terhadap keputusan memilih layanan pasien rawat inap di Rumah Sakit Tadjuddin Chalid Makassar (Yunarwati Anin & Abdullah, 2018).

Fakta dan data di atas menunjukkan bahwa penelitian ini dilakukan guna menunjukkan bagaimana masyarakat dapat membuat keputusan saat akan menggunakan layanan kesehatan Rumah Sakit Pusri dengan melihat faktor-faktor bauran pemasaran. Berdasarkan hubungan antara pengaruh bauran pemasaran dan data yang sudah dituliskan di atas, penulis memutuskan bahwa faktor-faktor yang dapat diteliti terkait dengan seberapa efektif faktor-faktor berikut: produk, harga, promosi, lokasi, orang, proses, dan bukti fisik. Faktor-faktor ini dapat membantu pasien BPJS membuat keputusan yang lebih baik tentang menggunakan layanan kesehatan Rumah Sakit Pusri Palembang. Berdasarkan latar belakang dan penjelasan sebelumnya, penelitian ini dilakukan dengan judul "Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Keputusan Pasien Dalam Menggunakan Layanan Rumah Sakit Pusri Palembang".

## 1.2 Perumusan Masalah

Dari latar belakang tersebut, permasalahan yang dapat dirumuskan ialah sebagai berikut:

1. Apakah bauran pemasaran jasa yang terdiri dari produk, harga, promosi, tempat, orang, proses, dan bukti fisik berpengaruh signifikan secara simultan terhadap keputusan pasien menggunakan layanan Rumah Sakit Pusri?
2. Apakah variabel produk berpengaruh signifikan secara parsial terhadap keputusan pasien menggunakan layanan jasa Rumah Sakit Pusri?
3. Apakah variabel harga berpengaruh signifikan secara parsial terhadap keputusan pasien menggunakan layanan jasa Rumah Sakit Pusri?
4. Apakah variabel promosi berpengaruh signifikan secara parsial terhadap keputusan pasien menggunakan layanan jasa Rumah Sakit Pusri?
5. Apakah variabel tempat berpengaruh signifikan secara parsial terhadap keputusan pasien menggunakan layanan jasa Rumah Sakit Pusri?
6. Apakah variabel orang berpengaruh signifikan secara parsial terhadap keputusan pasien menggunakan layanan jasa Rumah Sakit Pusri?
7. Apakah variabel proses berpengaruh signifikan secara parsial terhadap keputusan pasien menggunakan layanan jasa Rumah Sakit Pusri?
8. Apakah variabel bukti fisik berpengaruh signifikan secara parsial terhadap keputusan pasien menggunakan layanan jasa Rumah Sakit Pusri?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Penelitian yang dilakukan bertujuan untuk mengetahui cara “bagaimana agar dapat meningkatkan keputusan masyarakat dalam menggunakan layanan Rumah Sakit Pusri, dan terus meningkatkan kegiatan layanan Kesehatan Rumah Sakit Pusri. Adapun peneliti membagi tujuan antara lain:

- a. Untuk mengetahui pengaruh bauran pemasaran jasa yang terdiri dari produk, harga, promosi, tempat, orang, proses, dan bukti fisik secara simultan terhadap keputusan masyarakat dalam menggunakan layanan jasa Rumah Sakit Pusri Palembang.
- b. Untuk mengetahui pengaruh variabel produk secara parsial terhadap keputusan masyarakat dalam menggunakan layanan jasa Rumah Sakit Pusri Palembang.
- c. Untuk mengetahui pengaruh variabel harga secara parsial terhadap keputusan masyarakat dalam menggunakan layanan jasa Rumah Sakit Pusri Palembang.
- d. Untuk mengetahui pengaruh variabel promosi secara parsial terhadap keputusan masyarakat dalam menggunakan layanan jasa Rumah Sakit Pusri Palembang.
- e. Untuk mengetahui pengaruh variabel tempat secara parsial terhadap keputusan masyarakat dalam menggunakan layanan jasa Rumah Sakit Pusri Palembang.

- f. Untuk mengetahui pengaruh variabel orang secara parsial terhadap keputusan masyarakat dalam menggunakan layanan jasa Rumah Sakit Pusri Palembang.
- g. Untuk mengetahui pengaruh variabel proses secara parsial terhadap keputusan masyarakat dalam menggunakan layanan jasa Rumah Sakit Pusri Palembang.
- h. Untuk mengetahui pengaruh variabel bukti fisik secara parsial terhadap keputusan masyarakat dalam menggunakan layanan jasa Rumah Sakit Pusri Palembang.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

##### 1. Manfaat teoritis

- a. Manfaat penelitian ini berguna untuk menambah wawasan dan pengembangan ilmu terhadap seluruh elemen yang ikut serta dalam penggunaan layanan Rumah Sakit Pusri
- b. Manfaat penelitian ini secara umum untuk dapat berkontribusi terhadap berkembangnya pemanfaatan Rumah Sakit Pusri.

##### 2. Manfaat praktis

- a. Manfaat bagi Rumah Sakit Pusri Palembang : penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai informasi dan bahan pertimbangan yang bermanfaat bagi manajemen rumah sakit dalam merumuskan dan

menentukan strategi pemasaran yang tepat serta dapat digunakan sebagai acuan untuk perencanaan pemasaran periode berikutnya.

- b. Manfaat bagi masyarakat: penelitian ini diharapkan dapat mendorong masyarakat dalam menggunakan layanan Rumah Sakit Pusri

## DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad Fachrurrozi, Dimas Ageng Prayogo, & Dety Mulyanti. (2023). Strategi Peningkatan Mutu Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit: Systematic Literature Review. *Jurnal Riset Rumpun Ilmu Kedokteran (Jurrike)*, 2(1).
- Akhmad Safi'i, & Wahyu Sulistiadi. (2020). Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Kepuasan Pasien Yang Diperoleh Dari Tingkat Kunjungan Pasien Ke Rumah Sakit: Literature Review. 7.
- Ayu Trisna Wijyanthi, I., Constantine Sindhu Giri, M. S., Sundari, P., Handayani Denpasar, S., Semarang, S., Artikel, R., Kunci Bauran Pemasaran, K., & Pasien, K. (2020). Bauran Pemasaran Terhadap Keputusan Pasien Dalam Memilih Rsu. *Bali Royal (Vol. 2)*.
- Azizah, N., & Raharjo, B. B. (2020). 89 Higeia 4 (2) (2020) Higeia Journal Of Public Health Research And Development Info Artikel. <https://doi.org/10.15294/higeia/v4i2/33140>
- Badan Pusat Statistik. (2020). Data Rumah Sakit Di Indonesia Tahun 2020.
- Badan Pusat Statistik. (2022). Data Rumah Sakit Di Indonesia Tahun 2022.
- Chanafi. (2022). 3 Alasan Pentingnya Strategi Pemasaran Rumah Sakit Secara Online. *Trustmedis.Com*.
- Devi Nur Bayty, & H. Ramlan, U. (2022). Hubungan Bauran Pemasaran Dengan Keputusan Memilih Layanankesehatan Pada Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum 'Aisyiyah St. Khadijah Kabupaten Pinrang (Vol. 5, Issue 1). <http://jurnal.umpar.ac.id/index.php/makes>
- Dian Indraswati, Haeruddin, & Andi Asrina. (2023). Journal Of Muslim Community Health (Jmch) Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Kepuasan Pelayanan Dan Minat Berkunjung Kembali Pasien Umum Di Rawat Jalan Rsud Labuang Baji Makassar Tahun 2022. *Journal Of Muslim Community Health (Jmch) 2023*, 4(3), 211–221. <https://doi.org/10.52103/jmch.v4i3.1154>
- Ghozali. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program Ibm Spss 25 (9th Ed.)*.



- Handayani. (2020). *Metodologi Penelitian Sosial*. Trussmedika Grafika.
- Hidayat A. (2012). *Penjelasan Berbagai Jenis Uji Validitas Dan Cara Hitung*.
- Humas Bkpk. (2022, December 13). *Transformasi Kesehatan Sukseskan Tujuan Pembangunan Kualitas Hidup Masyarakat*. Kementerian Kesehatan.
- Iin Desmiany Duri, & Lissentya Armal, H. (N.D.). *Gambaran Alur Distribusi Obat Di Instalasi Farmasi Rsud Dr M. Yunus Bengkulu*.
- Jayuli, M., Ruswanti, E., & Purwati, W. D. (2022). Pengaruh Bauran Pemasaran, Keunggulan Bersaing, Terhadap Keputusan Berobat Untuk Meningkatkan Loyalitas Pasien Di Rumah Sakit X, Jakarta Selatan. *Jurnal Health Sains*, 3(2), 250–262.  
<https://doi.org/10.46799/jhs.v3i2.424>
- Permenkes Nomor 3 Tahun 2020 Tentang Klasifikasi Dan Perizinan Rumah Sakit, (2020).
- Kementerian Kesehatan. (2021). *Profile Rumah Sakit*.
- Kotler, & Keller. (2012a). *Manajemen Pemasaran (12th Ed.)*. Erlangga.
- Kotler, & Keller. (2016). *Marketing Management (15th Ed.)*. Erlangga.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2019). *Prinsip-Prinsip Pemasaran (12th Ed.)*. Erlangga.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2012b). *Manajemen Pemasaran Jilid 1 (12th Ed.)*. Erlangga.
- Lovelock, C. H., & Wright L. (2015). *Manajemen Pemasaran Jasa*.
- Lovelock, C., & John Wirtsz. (2011). *Pemasaran Jasa Perspektif (7th Ed.)*. Erlangga.
- Luh, N., Eka, P., & Dewi, K. (2018). *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Strategi Pemasaran Produk Program Bpjs/Jkn Di Rumah Sakit Swasta*. 15(2).  
<http://journal.undiknas.ac.id/index.php/magister-manajemen/>
- Magdalena, H. (2017). Analisis Faktor – Faktor Pendukung Pengambilan Keputusan Memilih Rumah Sakit Rujukan Di Bangka Belitung Dengan Analytical Hierarchy Process. *Fountain Of Informatics Journal*, 2(2), 10.  
<https://doi.org/10.21111/fij.v2i2.1196>

- Maman Nur Rahmat Margo Putra, Muhammad Khidri Alwi, & Een Kurnaesih. (N.D.). Pengaruh Bauran Pemasaran Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Rawat Inap Di Rsi Faisal Makassar. *Journal Of muslim Community Health (Jmch)* 2022, 3(2), 25–34. <https://doi.org/10.52103/Jmch.V3i2.771>
- Mudjia Rahardjo. (2017). *Desain Penelitian Studi Kasus (Pengalaman Empirik)*.
- Musyarrifah Sukman, Haeruddin, & Sumiaty. (N.D.). Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Keputusan Pasien Memilih Rawat Jalan Di Rsia Malebu Husada. *Journal Of Muslim Community Health (Jmch)* 2022, 4(4), 157–170. <https://doi.org/10.52103/Jmch.V4i4.1396>
- Nengsih. (2018). *Strategi Peningkatan Kualitas Sumber Daya Manusia Di Unit Pelaksana Teknis (Upt) Perpustakaan Universitas Negeri Makassar*.
- Nurkumala Asih, A., Devis, Y., & Abidin, A. R. (2021). Analisis Bauran Pemasaran Di Rumah Sakit Pekanbaru Medical Center (Pmc) Kota Pekanbaru Tahun 2020. *Media Kesmas (Public Health Media)*, 1(2), 402–409. <https://doi.org/10.25311/Kesmas.Vol1.Iss2.77>
- Panjaitan, R. (2018). *Manajemen Pemasaran*. Sukarno Pressindo.
- Parendreng, Tasnim, & La Ode Kamalia. (2019). Kontribusi Bauran Pemasaran Terhadap Keputusan Pasien Untuk Memilih Layanan Kesehatan Di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Kolaka Timur. 9.
- Priandana, M., Paranoan, D. B., & Djumlani, A. (N.D.). Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Tarakan.
- Prili Sinta Prastiwi, Zakaria Wahab, & Welly Nailis. (2017). *Analisis Faktor Yang Menentukan Minat Beli Konsumen Terhadap E-Commerce Fashion Di Kota Palembang*.
- Pt Graha Pusri Medika. (2023). *Rumah Sakit Pusri*.

- Rafli Akbar Widiasmoro. (2020). Analisis Pengaruh Bauran Pemasaran Jasa Terhadap Keputusan Masyarakat Kota Palembang Dalam Penggunaan Transmusi. Sriwijaya University.
- Rifaus Silviani. (2018). Hubungan Pengeluaran Pendidikan, Pengeluaran Kesehatan, Dan Pertumbuhan Ekonomi (Studi Kasus Pada Kabupaten Pamekasan).
- Rochaida, E. (2016). Dampak Pertumbuhan Penduduk Terhadap Pertumbuhan Ekonomi Dan Keluarga Sejahtera Di Provinsi Kalimantan Timur. In Forum Ekonomi (Vol. 18, Issue 1).
- Rochmiati, Zahroh Shaluhiah, & Chriswardhani Suryawati. (2021). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Pilihan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Syariah. Jurnal Kesehatan Masyarakat, 8.
- Rusmin, S. (2020). Manajemen Strategi Marketing Rumah Sakit Islam. [Http://Ebooks.Uin-Alauddin.Ac.Id/](http://Ebooks.Uin-Alauddin.Ac.Id/)
- Sanusi. (2013). Metodologi Penelitian Bisnis. Salemba Empat.
- Setyowati, A., Djawoto, ), & Soekotjo, H. (N.D.). Effect Of Service Marketing Mix On Hospital Selection Mediated With Brand Image On Hospital's Outpatients. Peer Reviewed-International Journal, 4. [Https://Jurnal.Stie-Aas.Ac.Id/Index.Php/Ijebar](https://Jurnal.Stie-Aas.Ac.Id/Index.Php/Ijebar)
- Slovin, E. (1960). Slovin's Formula For Sampling Technique.
- Sugiyono. (2014). Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D). Alfabeta.
- Tjipadi, M. (2019). Konsep Pemasaran Dan Proses Manajemen Pemasaran.
- Tri Handayani, T. W., Hartono, B., Abidin, Z., Ennimay, E., & Efendi, A. S. (2022). Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Pengalaman Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Permata Hati Kecamatan Mandau Tahun 2022. Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi, 22(3), 2312. [Https://Doi.Org/10.33087/Jiubj.V22i3.2955](https://Doi.Org/10.33087/Jiubj.V22i3.2955)
- Uma Sekaran, & Roger Bougie. (2017). Metode Penelitian Untuk Bisnis (6th Ed.). Salemba Empat.

- Umy Hani Shalamah, & Fitri Indrawati. (2021). Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Minat Kunjungan Ulang Di Balai Kesehatan Masyarakat. <https://doi.org/10.15294/higeia/v5i1/35334>
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit, (2009).
- Windarti, S., Samad, M. A., Pratiwi, R. D., Sakit, A. R., Kesehatan, I., & Kesdam, P. (2023). Analisis Pengaruh Bauran Pemasaran (Marketing Mix) Terhadap Penggunaan Pelayanan Rawat Jalan Di Rsud Haji Makassar Tahun 2021. In *Public Health And Medicine Journal (Pama)* (Vol. 1, Issue 1). <https://www.jurnal.ilscentre.or.id/index.php/phmj>
- Yessi Farantika, D., Witcahyo, E., Utami, S., Kalimantan, J., & Boto, T. (2019). Association Between Marketing Mix And Decision Process For Choosing Outpatient Health Services. In *Unnes Journal Of Public Health* (Vol. 8, Issue 1). <http://journal.unnes.ac.id/sju/index.php/ujph>
- Yunarwati Anin, T., & Abdullah, R. (2018). Pengaruh Bauran Pemasaran Jasa Terhadap Keputusan Memilih Layanan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Tadjuddin Chalid Makassar. In *Jurnal Ilmiah Kesehatan Diagnosis* (Vol. 13).
- Zaini, M. (2019). Asuhan Keperawatan Jiwa Masalah Psikososial Di Pelayanan Klinis Dan Komunitas.