

PENGARUH BAURAN PERMASARAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMILIHAN JASA

Diana Diana

Abstract: In 2016 - 2018 the number of visits to 6 poles including general surgery poly, echocardiography, eye poly, internal medicine, ENT poly, poly urology fluctuated from 11.23% to -5.23%. Fluctuations in the number of visits can be caused by several factors, one of which is consumer behavior in health service selection decisions. This study aims to determine the effect of the marketing mix on service selection decisions. This research is an analytic survey research with cross sectional approach. The population in this study were patients in 6 outpatient clinics at Jemursari Islamic Hospital in Surabaya. The number of samples is taken by quota sampling within one month. The results showed that the marketing mix at 6 Polis RSI Jemursari Surabaya with a good category of 77.5% resulted in high service selection decisions. The results of the ordinal regression test show a significance value of 0,000 which means that there is an influence of the marketing mix on the decision of choosing the Jemursari Hospital. Of the seven marketing mix elements that have the lowest influence on service selection decisions are the 47.1% price mix element, while the most influential marketing mix element is the human resource mix element with a percentage of 68.6%. The conclusion in this study is the positive influence of the marketing mix on the decision to choose outpatient services at the Jemursari Hospital in 2019.

Keywords : Marketing Mix, Service Selection Decisions, RSI Jemursari

I. PENDAHULUAN

Berdasarkan data kunjungan pasien dari Unit Rekam Medis selama tiga tahun terakhir yakni dari tahun 2016 sampai tahun 2018 dimana seharusnya jumlah kunjungan pasien setiap tahun mengalami peningkatan, namun pada Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya yang selanjutnya disebut RSI Jemursari Surabaya mengalami fluktuasi jumlah kunjungan seperti data dibawah ini :

**Tabel 1 : Data Fluktuasi Jumlah Kunjungan Pasien
di Poliklinik Rawat Jalan RSI Jemursari Surabaya Tahun 2016 - 2018**

NO	POLI	JUMLAH KUNJUNGAN					
		2016	2017	TREND (3) – (4) (%)	2018	TREND (4) – (6) (%)	TREND (3) – (6) (%)
1	Bedah Umum	9.813	10.356	0,06	10.142	-0,02	3%
2	Echo	2.176	2.530	0,16	2.456	-0,03	13%
3	Mata	13.557	14.786	0,09	13.191	-0,11	-3%
4	Penyakit Dalam	31.557	36.460	0,16	34.827	-0,04	10%
5	THT	5.440	6.567	0,21	6.052	-0,08	11%
6	Urologi	7.019	7.671	0,09	7.597	-0,01	8%
Total		69.562	78.370	11,23	74.265	-5,23	6,72%

Sumber : Unit Rekam Medis RSIS Jemursari, 2019

Berdasarkan Tabel 1 peneliti telah menghitung trend jumlah kunjungan pasien pada setiap tahunnya dimana terjadi fluktuasi jumlah kunjungan pada 6 Poli di Instalasi Rawat Jalan RSI Jemursari Surabaya merupakan masalah yang tidak bisa dibiarkan begitu saja oleh pihak

rumah sakit terutama bagian yang menangani pemasaran rumah sakit.

Pada bagian pemasaran rumah sakit terdapat beberapa aspek yang mempengaruhi salah satunya ialah bauran pemasaran. Dalam bauran pemasaran terdapat elemen-elemen yang dapat berpengaruh terhadap jumlah kunjungan pasien, misalnya dari cara bagian pemasaran rumah sakit untuk memasarkan produk pelayanannya kepada masyarakat diiringi dengan branding yang baik akan berpengaruh pada jumlah kunjungan pasien, selain itu dari tarif yang dapat dijangkau oleh masyarakat dapat mempengaruhi jumlah kunjungan pasien pula. Berkurangnya jumlah kunjungan pasien rawat jalan dapat mengakibatkan penurunan pendapatandan dapat berdampak pada kegiatan operasionalrumah sakit.

Selain dari jumlah kunjungan pasien pada setiap poli, perbandingan kunjungan pasien baru dan pasien lama yang memilih RSIS juga dapat berdampak pada kegiatan operasional rumah sakit. Berikut data perbandingan kunjunganpasien baru dan lama :

Tabel 2 : Data Jumlah Kunjungan Pasien Baru dan Pasien Lama Periode Tahun 2016 - 2018

NO	POLI	2016			2017			2018		
		Baru	Lama	Jml	Baru	Lama	Jml	Baru	Lama	Jml
1	Bedah Umum	909	8.904	9.813	1.095	9.378	10.473	798	9.324	10.122
2	Echo	0	2.176	2.176	2	2.522	2.524	0	2.516	2.516
3	Mata	3.111	10.446	13.557	2.417	12.262	14.679	1.382	11.789	13.171
4	Penyakit Dalam	1.617	29.940	31.557	1.296	34.782	36.078	1.017	32.814	33.831
5	THT	1.203	4.237	5.440	1.599	4.963	6.562	1.232	4.820	6.052
6	Urologi	584	6.435	7.019	450	7.166	7.616	330	7.261	7.591
Total		7.424	62.138	69.562	6.859	71.073	77.932	4.759	68.524	73.283

Sumber : Unit Rekam Medis RSIS Jemursari, 2019

Berdasarkan Tabel 2 peneliti telah menghitung proporsi jumlah kunjungan pasien baru pada tahun 2016 adalah sebesar 11% dan 89% untuk pasien lama, pada tahun 2017 kunjungan pasien baru sebesar 9% dan 91% untuk pasien lama, pada tahun 2018 kunjungan pasien baru sebesar 6% dan 94% untuk pasien lama. Berdasarkan proporsi kunjungan pasien baru dalam lama selama tiga tahun terakhir didapatkan rata-rata untuk kunjungan pasien baru sebesar 9% dan 91% untuk pasien lama. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kunjungan pasien baru dari tahun ke tahun mengalami penurunan secara terus menerus, hal

tersebut dapat dipengaruhi oleh kurang optimalnya pemanfaatan bauran pemasaran sebagai instrumen promosi rumah sakit, sehingga dapat berdampak pada menurunnya jumlah kunjungan pasien.

Berdasarkan tabel 1 dan 2 yang telah dijabarkan diatas, dapat ditarik kesimpulan bahwa jumlah kunjungan pasien RSI Jemursari Surabaya mengalami fluktuasi jumlah kunjungan, dimana penurunan jumlah kunjungan tersebut terjadi pada jumlah kunjungan pasien baru yang menurun setiap tahunnya. Hal tersebut dapat kemungkinan disebabkan oleh kurangnya pengoptimalan pemakaian bauran pemasaran sebagai instrumen pemasaran rumah sakit dimana akan berdampak pada keputusan pasien untuk menggunakan pelayanan kesehatan yang tersedia di RSI Jemursari Surabaya sehingga mengakibatkan kegiatan operasional rumahsakit terhambat.

II. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode survei yang bersifat analitik dengan pendekatan Cross Sectional. Penelitian survei diarahkan untuk menjelaskan suatu keadaan atau situasi. Pada penelitian ini survei dilakukan dengan menyebarkan kuesioner yang ditujukan kepada pasien Instalasi Rawat Jalan RSIS Jemursari untuk mengidentifikasi pengaruh bauran pemasaran terhadap jumlah kunjungan pasien instalasi rawat jalan RSIS Jemursari dengan memberi tanda checklist pada jawaban yang akan dipilih dengan harapan peneliti mampu memperoleh informasi yang relevan. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien pada 6 poli rawat jalan Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya. Pengambilan jumlah sampel dilakukan dengan quota sampling dalam kurun waktu satubulan.

Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan responden pasien Instalasi Rawat Jalan RSIS Jemursari pada bulan Juni 2019 sampai Juli 2019.

Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel

Populasi merupakan kumpulan dari keseluruhan obyek yang akan diukur dalam penelitian (Cooper dan Schindler, 2003). Populasi pada penelitian ini adalah seluruh pasien pada poli bedah umum, poli echocardiography, poli mata, poli penyakit dalam, poli THT, poli urologi. Populasi penelitian yang ada selama tahun 2018 adalah sebanyak 74.265 pasien.. Sedangkan untuk menentukan jumlah sampel menggunakan rumus Slovin dengan e sebesar 10% (Sugiyono, 2016)

$$s = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan :

S : Jumlah Sampel N : Jumlah Populasi

e : Taraf Keberartian

Berdasarkan rumus diatas, makadiperoleh jumlah sampel yaitu :

$$n = \frac{N}{1 + N(e^2)}$$

$$n = \frac{74.265}{1 + 74.265(0,1^2)}$$

$$n = \frac{74.265}{1 + 74.265(0,01)}$$

$$n = \frac{74.265}{1 + 742,65}$$

$$n = \frac{74.265}{743,65}$$

$$n = 99,86$$

$$n = 100$$

Jadi jumlah sampel minimal pada penelitian ini adalah 100 orang. Dengan teknik pengambilan sampel secara quota dilakukan dengan cara menetapkan sejumlah anggota sampel secara quontum atau jatah. Setiap poli diberikan jatah sebanyak 16,6 atau dibulatkan menjadi 17 responden, diambil dari total keseluruhan sampel dibagi dengan 6 poli sehingga didapatkan total sampel sebesar 102 responden, kemudian anggota populasi manapun yang akan diambil tidak menjadi soal, yang penting jumlah quontum yang sudah ditetapkan dapat dipenuhi.

Data sekunder dikumpulkan, serta diperkaya dengan hasil penelusuran melalui publikasi dan laporan ilmiah dari lembaga penelitian dan perguruan tinggi seperti jurnal proceeding dan laporan hasil penelitian. (Salim,Ghazali, et al. 2019 : 3).

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Identifikasi Karakteristik Konsumen (Pribadi) Berdasarkan Keputusan Pemilihan Jasa

Tabel 3 : Distribusi Frekuensi Karakteristik Konsumen

NO	JENIS KELAMIN	JUMLAH	
		n	%
1.	Laki – Laki	31	30,4
2.	Perempuan	71	69,6
Total		102	100

NO	PENDIDIKAN TERAKHIR	JUMLAH	
		N	%
1.	Tidak Sekolah	1	1
2.	SD	11	10,8
3.	SMP	19	18,6
4.	SMA	40	39,2
5.	DIPLOMA	6	5,9
6.	SARJANA	25	24,5
Total		102	100
NO	PEKERJAAN	JUMLAH	
		N	%
1.	Tidak Bekerja	37	36,3
2.	Wiraswasta	23	22,5
3.	Swasta	22	21,6
4.	PNS / TNI / POLRI	9	8,8
5.	Pelajar / Mahasiswa	5	4,9
6.	Lain – lain	6	5,9
Total		102	100
NO	PENDAPATAN / BULAN	JUMLAH	
		n	%
1.	< Rp. 500.000	43	42,2
2.	Rp. 500.001 - Rp. 1.000.000	4	3,9
3.	Rp. 1.000.001 - Rp. 3.000.000	22	21,6
4.	> Rp. 3.000.001	33	32,4
Total		102	100
NO	USIA	JUMLAH	
		n	%
1.	< 17 - 25 tahun	7	6,9
2.	26 - 35 tahun	20	19,6
3.	36 - 45 tahun	22	21,6
4.	46 - 55 tahun	17	16,7
5.	56 - 65 tahun	23	22,5
6.	> 65 tahun	13	12,7
Total		102	100

Dapat dijelaskan dari Tabel 3 bahwa sebesar 30,4% responden berjenis kelamin laki-laki dan sebesar 69,6% responden berjenis kelamin perempuan. Hal tersebut menunjukkan bahwa pasien pada 6 poli Rumah Sakit Islam Surabaya Jemursari dominan berjenis kelamin perempuan. Selanjutnya pada pendidikan terakhir sebesar 39,2% responden memiliki pendidikan terakhir SMA dimana kategori tersebut memiliki presentasi tertinggi. Hal tersebut menunjukkan bahwa responden di 6 poli RSIS Jemursari dominan memiliki pendidikan terakhir SMA. Kemudian untuk pekerjaan bahwa sebesar 36,3% responden tidak bekerja dimana karakteristik tersebut memiliki persentase tertinggi, selanjutnya untuk persentase

tertinggi kedua yaitu sebesar 22,5% pada kategori wiraswasta, dan seterusnya dan untuk pendapatan bahwa sebesar 42,2% responden berpendapatan dibawah Rp. 500.000 dan 32,2% berpendapatan diatas Rp. 3.000.000 dimana kedua range pendapatan tersebut yang memiliki persentase tertinggi. Kemudian untuk usia sebesar 22,5% responden merupakan pasien dengan rentang umur antara 56 – 65 tahun. Hal tersebut menunjukkan bahwa pasien pada 6 poliRSIS Jemursari merupakan pasien geriatri.

Identifikasi Karakteristik Bauran Pemasaran Berdasarkan Keputusan Pemilihan Jasa

Tabel 4 : Distribusi Frekuensi Bauran Produk

NO	KATEGORI PRODUCT (PRODUK)	JUMLAH	
		n	%
1.	Tidak Baik	1	1
2.	Baik	77	75,5
3.	Sangat Baik	24	23,5
Total		102	100

NO	KATEGORI PLACE (TEMPAT)	JUMLAH	
		n	%
1.	Baik	76	74,5
2.	Sangat Baik	26	25,5
Total		102	100

NO	KATEGORI PRICE (HARGA)	JUMLAH	
		n	%
1.	Tidak Baik	45	44,1
2.	Baik	56	54,9
3.	Sangat Baik	1	1
Total		102	100

NO	KATEGORI PROMOTION (PROMOSI)	JUMLAH	
		n	%
1.	Tidak Baik	32	31,4
2.	Baik	61	59,8
3.	Sangat Baik	9	8,8
Total		102	100

NO	KATEGORI PROCCES (PROSES)	JUMLAH	
		n	%
1.	Tidak Baik	2	2
2.	Baik	75	73,5
3.	Sangat Baik	25	24,5
Total		102	100

NO	KATEGORI PEOPLE (SUMBER DAYA MANUSIA)	JUMLAH	
		n	%
1.	Baik	76	74,5
2.	Sangat Baik	26	25,5
Total		102	100

NO	KATEGORI PHYSICAL EVIDENCE (BUKTI FISIK)	JUMLAH	
		n	%
1.	Baik	73	71,6
2.	Sangat Baik	29	28,4
Total		102	100

Dapat dijelaskan dari Tabel 4 bahwa sebesar 75,5% responden berpendapat gambaran produk pada 6 poli di RSI Jemursari Surabaya berada pada kategori baik. Hal tersebut menunjukkan bahwa responden menyetujui pernyataan-pernyataan pada kuesioner terkait produk yang diberikan sesuai dengan kebutuhan pasien dan penyampaian produk dilakukan dengan baik dan benar sesuai dengan kompetensi rumah sakit. Selanjutnya pada bauran tempat bahwa sebesar 74,5% responden berpendapat gambaran tempat pada 6 poli di RSI Jemursari Surabaya berada pada kategori baik. Hal tersebut menunjukkan bahwa responden menyetujui pernyataan-pernyataan pada kuesioner terkait tempat pelayanan yang rapi, bersih dan memberikan rasa nyaman terhadap pasien saat menerima pelayanan. Dan pada bauran harga bahwa sebesar 54,9% responden berpendapat gambaran harga pada 6 poli di RSI Jemursari Surabaya berada pada kategori baik. Hal tersebut menunjukkan bahwa responden menyetujui pernyataan-pernyataan terkait pelayanan yang diberikan sesuai dengan harga yang ditawarkan. Namun, pada kategori tidak baik memiliki angka sebesar 44,1% dimana tidak berjarak jauh dengan angka pada kategori baik. Hal tersebut kemungkinan dikarenakan tidak adanya diskon yang ditawarkan rumah sakit terhadap pelayanan pada 6 poli di Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya. Kemudian untuk bauran promosi bahwa sebesar 59,8% responden berpendapat gambaran promosi pada 6 poli di RSI Jemursari Surabaya berada pada kategori baik.

Hal tersebut menunjukkan bahwa responden menyetujui pernyataan-pernyataan pada kuesioner terkait cara responden menerima informasi tentang RSI Jemursari Surabaya melalui mulut ke mulut. Selanjutnya pada bauran proses bahwa sebesar 73,5% responden berpendapat gambaran proses pada 6 poli di RSI Jemursari Surabaya berada pada kategori baik. Hal tersebut menunjukkan bahwa responden menyetujui pernyataan-pernyataan yang tercantum pada kuesioner terkait tertib dan cepatnya proses pelayanan dan kemudahan

pendaftaran online di Poliklinik Rawat Jalan RSI Jemursari Surabaya. Dan pada bauran sumber daya manusia bahwa sebesar 74,5% responden berpendapat gambaran sumber daya manusia pada 6 poli di RSI Jemursari Surabaya berada pada kategori baik. Hal tersebut menunjukkan bahwa responden menyetujui pernyataan-pernyataan yang tercantum dalam kuesioner terkait kesopanan, keramahan dan kedisiplinan petugas kesehatan di poliklinik rawat jalan RSI Jemursari Surabaya. Dan pada bauran bukti fisik bahwa sebesar 71,6% responden berpendapat gambaran bukti fisik pada 6 poli di RSI Jemursari Surabaya berada pada kategori baik. Hal tersebut menunjukkan bahwa responden menyetujui pernyataan-pernyataan yang tercantum dalam kuesioner terkait keamanan dan kenyamanan saat berada di lingkungan RSI Jemursari Surabaya.

Analisa Pengaruh Bauran Pemasaran Berdasarkan Keputusan Pemilihan Jasa

Tabel 5 : Distribusi Frekuensi Bauran Pemasaran

NO	KATEGORI BAURAN PEMASARAN	JUMLAH	
		n	%
1.	Tidak Baik	1	1
2.	Baik	90	88,2
3.	Sangat Baik	11	10,8
Total		102	100

Dapat dijelaskan dari tabel 5 bahwa sebesar 88,2% responden berpendapat gambaran bauran pemasaran secara keseluruhan pada 6 poli di RSI Jemursari Surabaya berada pada kategori baik. Hal tersebut menunjukkan bahwa responden menyetujui pernyataan-pernyataan yang tercantum dalam kuesioner terkait ketujuh elemen bauran pemasaran di RSI Jemursari Surabaya dimana ketujuh elemen tersebut mempengaruhi keputusan pasien dalam memilih jasa pelayanan.

Tabel 6 : Distribusi Frekuensi Keputusan Pemilihan Jasa

NO	KATEGORI KEPUTUSAN PEMILIHAN JASA	JUMLAH	
		n	%
1.	Baik	86	84,3
2.	Sangat Baik	16	15,7
Total		102	100

Dapat dijelaskan dari Tabel 6 bahwa sebesar 84,3% responden berpendapat gambaran keputusan pemilihan jasa pada 6 poli di RSI Jemursari Surabaya berada pada kategori tinggi. Hal tersebut menunjukkan bahwa responden menyetujui pernyataan-pernyataan pada kuesioner terkait keputusan pasien dalam memilih jasa Poliklinik Rawat Jalan RSI Jemursari Surabaya.

Setelah dilakukan identifikasi, dilakukan uji regresi ordinal sehingga didapatkan hasil

bahwa variabel bauran pemasaran memiliki nilai signifikan sebesar 0,000 dimana nilai tersebut $< 0,05$ dimana hal tersebut menunjukkan bahwa adanya pengaruh positif terhadap variabel keputusan pemilihan jasa Poliklinik Rawat Jalan RSIS Jemursari.

Local financial management will have and impact on the economic fate of region. (Daengs GS, et al. 2019 : 2510).

IV. KESIMPULAN

Adanya pengaruh positif yang dapat diketahui melalui hasil signifikansi yaitu sebesar 0,000 dimana nilai tersebut $< 0,05$ yang menunjukkan adanya pengaruh. Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa H_0 diterima yaitu ada pengaruh bauran pemasaran terhadap keputusan pemilihan jasa poliklinik rawat jalan RSIS Jemursari dan H_1 ditolak yaitu tidak adanya pengaruh bauran pemasaran terhadap keputusan pemilihan jasa poliklinik rawat jalan RSIS Jemursari. Dari ketujuh elemen bauran pemasaran yang memiliki pengaruh paling rendah terhadap keputusan pemilihan jasa adalah elemen bauran harga sebesar 47,1%, sedangkan elemen bauran pemasaran yang paling berpengaruh adalah elemen bauran sumber daya manusia dengan presentase sebesar 68,6%. Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa semakin baik bauran pemasaran yang diberikan atau ditawarkan maka akan semakin baik atau tinggi pula keputusan pemilihan jasa poliklinik rawat jalan RSI Jemursari Surabaya.

V. DAFTAR PUSTAKA

- Alfiantika, R. N. 2017. "Analisis Proses Keputusan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Bauran Pemasaran di Poli Gigi dan Mulut RSJ Menur Surabaya". STIKES Yayasan Rumah Sakit Dr. Soetomo. Surabaya.
- Daengs GS, Achmad, et al. 2019. *Model Knowledge Fiscal Potential Impact on Economic Growth and Public Welfare or East Java, Indonesia*. Proceedings of the International Conference on Industrial Engineering and Operations Management Pilsen, Czech Republic, Page : 2510 - 2515.
- Hendri S. dan Sumanto. 2010. Analisa Marketing Mix-7P (*Product, Price, Promotion, Place, Partisipant, Process dan Physical Evidence*) terhadap Keputusan Pembelian Produk Klinik Kecantikan Teta di Surabaya. *Jurnal Mitra Ekonomi dan Manajemen Bisnis* Vol. 1 No. 2, pp2087-1090. Indonesia
- Kafa, R. 2013. Pengaruh Bauran Pemasaran Jasa terhadap Keputusan Pasien Dalam

- Kotler, P., dan Keller, K.L., 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Memilih Jasa Rumah Sakit (Studi Pada Pasien Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Kotagede) *EKBISI* Vol. VIII No. 1 pp 1907-9109.
- Notoatmodjo, S. 2012. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 4, 2018. *Kewajiban Rumah Sakit dan Kewajiban Pasien*, Jakarta: Presiden Republik Indonesia
- Priyanka, I. W. A. dan Hardy, I. P. D. K. 2013. Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Jumlah Kunjungan Pasien di Poliklinik Raat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Sanjiwani Gianyar. *Community Health* Vol. 1 No. 2.
- Sabarguna, 2013. *Manajemen Rumah Sakit*. Jakarta: Cp. Sagung Seto.
- Salim, Ghazali, et al. 2019. *Analisis Sosial Ekonomi Dan Keramahan Lingkungan Alat Tangkap Sero (Set Net) Di Perairan Pulau Bangkudulis Kabupaten Tana Tidung, Kalimantan Utara*. Buletin Ilmiah Marina, Balitbang KKP. Page : 1 - 8.
- Sufren dan Yonathan Natael. 2014. *Belajar Otodidak SPSS Pasti Bisa*. Jakarta: Penerbit PT Elex Media Komputindo.
- Undang-undang Republik Indonesia No. 36, 2009. *Kesehatan*, Jakarta : Presiden Republik Indonesia
- Undang-undang Republik Indonesia No. 44, 2009. *Rumah Sakit*, Jakarta:Presiden Republik Indonesia