



**PENGARUH BAURAN PEMASARAN RUMAH SAKIT
TERHADAP PERSEPSI PASIEN RAWAT INAP DALAM
MEMILIH RUMAH SAKIT ISLAM SULTAN AGUNG
BANJARBARU**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akhir dan Memenuhi Syarat
untuk Memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Rumah Sakit**

Oleh

Sufia Hidayah

NIM SA20029

**PROGRAM STUDI SARJANA ADMINISTRASI RUMAH SAKIT
FAKULTAS ILMU KESEHATAN DAN SAINS TEKNOLOGI
UNIVERSITAS BORNEO LESTARI
BANJARBARU
2024**

PRAKATA

Segala puji bagi Allah yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada penulis, sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Ayahanda Purn. Peltu Seno dan Ibunda Alm. Wahida Rahmi serta kakak-kakakku Joko Sapurwo dan Dwi Juniarto juga keluarga besar atas segala doa, dukungan dan motivasinya.
2. Bapak Dr. Ir. Bambang Joko Priatmadi, MP Selaku Rektor Universitas Borneo Lestari
3. Ibu Hj. Eny Haastuti, S.KM., M.Pd., M.PH selaku Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan dan Sains Teknologi sekaligus penguji II.
4. Ibu Hj. Liana Fitriani Hasymi, S.Pi, M.Kes selaku Ketua Prodi Administrasi Rumah Sakit yang juga selama ini telah membantu banyak selama menjalani pendidikan dan penyusunan skripsi ini.
5. Bapak Ns. Andri Nur Rahman, S.Kep., MARS dan dr. Danny Indrawardhana., MMRS selaku pembimbing I dan II yang telah banyak memberikan pengarahan, pengetahuan dan bimbingan.
6. Bapak Abdurrahman Sidiq, S.KM., MARS selaku penguji I.
7. Teman seperjuangan perkuliahan Noor'aida, Sri Wulandari, Muhammad Rafi Ramadhan, dan Muhammad Rizky Firzatullah serta seluruh teman-teman Angkatan 2020.
8. Kepada diri sendiri Sufia Hidayah, terimakasih telah bertahan sejauh ini. Terimakasih tetap memilih berusaha dan berjuang hingga dapat berada di titik ini walaupun berjalan dengan seorang diri. Terimakasih karena tidak menyerah sesulit apapun proses dalam penyusunan skripsi ini sehingga dapat menyelesaikannya dengan baik. Hal ini merupakan pencapaian yang mesti dirayakan untuk diri sendiri.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan dan kelemahan. Penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun untuk kesempurnaan penulisan skripsi ini.

Banjarbaru, 8 Juni 2024

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN.....	iii
ABSTRAK.....	iv
ABSTRACK	v
PRAKATA.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	Error! Bookmark not defined.
1.1 Latar Belakang Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.3.1 Tujuan Umum.....	5
1.3.2 Tujuan Khusus	6
1.4 Manfaat Penelitian	7
1.4.1 Bagi Tempat Penelitian.....	7
1.4.2 Bagi Peneliti Selanjutnya.....	7
1.4.3 Bagi Institusi Pendidikan.....	7
BAB II TINJAUAN LITERATUR	8
2.1 Tinjauan Literatur	8

2.1.1 Pemasaran Rumah Sakit	8
2.1.2 Persepsi.....	17
2.2 Kerangka Teori	23
2.3 Kerangka Konsep	24
2.4 Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
BAB III METODE PENELITIAN.....	Error! Bookmark not defined.
3. 1 Gambaran Umum Tempat Penelitian.	Error! Bookmark not defined.
3. 2 Jenis / Rancangan.....	Error! Bookmark not defined.
3. 3 Lokasi dan Waktu.....	Error! Bookmark not defined.
3. 4 Populasi dan Sampel.....	Error! Bookmark not defined.
3.4.1 Populasi.....	Error! Bookmark not defined.
3.4.2 Sampel.....	Error! Bookmark not defined.
3. 5 Variabel Penelitian	30
3.5.1 Variabel Bebas.....	30
3.5.2 Variabel Terikat	30
3. 6 Definisi Operasional	31
3. 7 Teknik Pengumpulan Data	35
3.7.1 Kuisisioner	35
3.7.2 Dokumentasi	36
3. 8 Prosedur Penelitian	36
3. 9 Pengolahan Data	37
3. 10 Uji Instrumen.....	38
3.10.1 Uji Asumsi Klasik.....	38
3. 11 Teknik Analisa Data.....	40
3. 12 Pengujian Hipotesis	40

3. 13 Etika Penelitian	42
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	44
4. 1 Gambaran Partisipan.....	44
4. 2 Pengujian dan Hasil Analisa Data.....	47
4.2.1 Uji Asumsi Klasik.....	47
4.2.2 Teknik Analisa Data	50
4.2.3 Pengujian Hipotesis.....	53
4. 3 Diskusi/Pembahasan	56
4.3.1 Pengaruh Produk Terhadap Persepsi Pasien.....	56
4.3.2 Pengaruh Harga Terhadap Persepsi Pasien	58
4.3.3 Pengaruh Lokasi Terhadap Persepsi Pasien	60
4.3.4 Pengaruh Promosi Terhadap Persepsi Pasien.....	62
4.3.5 Pengaruh Orang Terhadap Persepsi Pasien	62
4.3.6 Pengaruh Proses Terhadap Persepsi Pasien.....	63
4.3.7 Pengaruh Bukti Fisik Terhadap Persepsi Pasien	64
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	66
5. 1 Kesimpulan	66
5. 2 Saran	67
DAFTAR PUSTAKA	69
LAMPIRAN.....	75

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
2. 1 State of The Art	20
3. 1 Definisi Operasional.....	31
4. 1 Karakteristik Responden	44
4. 2 Hasil Uji Normalitas.....	47
4. 3 Hasil Uji Heterokedstisitas	48
4. 4 Hasil Uji Multikolinearitas	49
4. 5 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda.....	50
4. 6 Hasil Uji Hipotesis (Uji t)	53
4. 7 Hasil Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik F).....	54

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2. 1 Kerangka Teori	23
2. 2 Kerangka Konsep	24

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
I. Surat Izin Studi Pendahuluan	76
II. Surat Balasan Studi Pendahuluan	77
III. Surat Persetujuan menjadi responden.....	79
IV. Kuisisioner Penelitian dan Panduan	80
V. Uji Normalitas	83
VI. Uji Heterokedastisitas	83
VII. Uji Multikolinearitas.....	84
VIII. Uji Analisis Regresi Linear Berganda	84
IX. Uji Hipotesis (Uji t).....	85
X. Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik F)	85
XI. Riwayat Hidup	86

