



**UNIVERSITAS INDONESIA**

**HUBUNGAN BAURAN PEMASARAN DENGAN  
KEPUTUSAN MEMILIH BEROBAT DI SUB BAGIAN  
RAWAT JALAN RUMAH SAKIT HAJI JAKARTA  
TAHUN 2009**

**SKRIPSI**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar  
Sarjana Kesehatan Masyarakat (SKM)

**RAHMI YUNINGSIH  
1005001471**

**FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT  
PROGRAM SARJANA KESEHATAN MASYARAKAT  
PEMINATAN MANAJEMEN RUMAH SAKIT  
DEPOK  
JUNI 2009**

**Universitas Indonesia**

## HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri,  
dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk  
telah saya nyatakan dengan benar.



Nama : Rahmi Yuningsih

NPM : 1005001471

Tanda Tangan :

Tanggal : 30 Juni 2009

## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh :  
Nama : Rahmi Yuningsih  
NPM : 1005001471  
Program Studi : Sarjana Kesehatan Masyarakat  
Judul Skripsi : Hubungan Bauran Pemasaran dengan Keputusan Memilih Berobat di Sub Bagian Rawat Jalan Rumah Sakit Haji Jakarta Tahun 2009.

**Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Kesehatan Masyarakat pada Program Studi Sarjana Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Indonesia.**

### DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Prof. dr. Amal Chalik Sjaaf, SKM, Dr.PH ( )  
Penguji : Vetty Yulianty, S.Si, MPH ( )  
Penguji : dr. Khaerulsyah Nasution, Sp.PD ( )

Ditetapkan di : Depok

Tanggal : 24 Juni 2009

## SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Rahmi Yuningsih  
NPM : 1005001471  
Mahasiswa Program : Sarjana Reguler Kesehatan Masyarakat  
Tahun Akademik : 2008 – 2009

Menyatakan bahwa saya tidak melakukan kegiatan plagiat dalam penulisan skripsi saya yang berjudul:

**Hubungan Bauran Pemasaran dengan Keputusan Memilih Berobat di Sub Bagian Rawat Jalan Rumah Sakit Haji Jakarta Tahun 2009.**

Apabila suatu saat nanti terbukti saya melakukan plagiat maka saya akan menerima sanksi yang telah ditetapkan.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Depok, 30 Juni 2009

(Rahmi Yuningsih)

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Rahmi Yuningsih  
Alamat : Jl. Cipedak Raya RT 009/009 No. 44A Srengseng  
Sawah Jagakarsa Jakarta Selatan 12640  
Telepon : 021 786 8483 / 0857 1920 9820  
E-mail : rahmi.yuningsih@yahoo.com  
Tempat Tanggal Lahir : Jakarta, 22 Juli 1987  
Agama : Islam  
Jenis Kelamin : Perempuan

### Pendidikan

TK Aisyiyah 32 Jakarta	Tahun 1992 – 1993
SDI Al-Bayyinah Jakarta	Tahun 1993 – 1999
MTs Negeri 4 Jakarta	Tahun 1999 – 2002
SMU Negeri 38 Jakarta	Tahun 2002 – 2005
Sarjana Kesehatan Masyarakat FKM UI	Tahun 2005 – 2009

## KATA PENGANTAR

*Alhamdulillahillobilalamin*, segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, hidayah dan perlindungan-Nya sehingga penulisan skripsi ini dapat selesai tepat waktu. Sholawat serta salam kita panjatkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW beserta keluarga dan para sahabat serta umatnya yang senantiasa selalu istiqomah di jalan-Nya. Amiin.

Tujuan dari penulisan skripsi ini adalah sebagai salah satu persyaratan memperoleh gelar Sarjana Kesehatan Masyarakat.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis tidak luput dari berbagai hambatan dan kesulitan. Namun dari hal tersebut penulis mendapatkan banyak pelajaran yang berharga. Dalam proses penulisan skripsi ini juga tidak terlepas dari bantuan dan dukungan berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih banyak kepada:

1. Prof. dr. Amal Chalik Sjaaf, SKM, Dr.PH, selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan skripsi ini. Terima kasih atas kebaikan, dukungan dan nasihat Bapak.
2. Vetty Yulianty, S.Si, MPH, selaku penguji dari FKM UI atas waktu dan sarannya.
3. dr. Khaerulsyah, Sp.PD, selaku penguji dari luar, terima kasih banyak atas waktu dan kesediaannya untuk menguji skripsi ini.
4. Ibu Fuji Amalia, Bapak Iwan Triawan, Bapak Arman, Bapak Suhartono selaku staf Departemen Pemasaran, Bapak Darmono selaku Kepala Keperawatan serta Ibu Neneng dan Bapak Ridwan selaku Penanggung Jawab Sub Bagian Rawat Jalan Rumah Sakit Haji Jakarta, terima kasih banyak atas bantuan, dukungan dan semangatnya.
5. Kedua orang tuaku, Bapak Rahmadi dan Ibu Umi Kalsum, yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk mendapatkan pendidikan yang lebih tinggi, memberikan dukungan moril, materi, kasih sayang yang tidak akan pernah tergantikan dan yang paling penting terima kasih banyak atas doa

Kalian. Untuk keempat saudaraku; Rukiyah, Umi Arifiyani, Anissa Mareta dan Shabrina Alifia Nadhira, terima kasih banyak atas dukungan Kalian.

6. Upuko Usamah Said Tehuwayoh, *my lovely man*, terima kasih banyak atas bantuan, pengertian, dukungan dan semangatnya.
7. Sahabatku, Ade Nurul Aida dan Dessy Tri Indrawati. Dan kedua sahabatku, Nadia Biasta dan Rismayanti, terima kasih banyak atas semangat, dukungan dan perhatian kalian.
8. Endang Oktariana, sahabat sekaligus teman satu pembimbing akademik dan teman seperjuangan magang di Rumah Sakit Haji Jakarta, terima kasih banyak semangat dan bantuannya.
9. Sahabat-sahabatku; Tri Yuliana, Tutik Hartini, Fita Kartika, Nurillahidayah, Trijayanti M., Lidya dan Nurul Azhar S., terima kasih banyak atas dukungan, motivasi dan persahabatan ini.
10. Teman-teman FKM 2005 khususnya peminatan MRS 2005. Terima kasih banyak atas kebersamaan dalam berjuang selama hampir empat tahun di FKM tercinta.
11. Semua pihak, yang tidak dapat saya sebutkan satu per satu namun tanpa mengurangi rasa hormat, yang telah membantu penulis. Terima kasih banyak.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun. Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca pada umumnya dan penulis pada khususnya. Amiin.

Depok, Juni 2009

Rahmi Yuningsih

## HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

---

Sebagai sivitas akademik Universitas Indonesia, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Rahmi Yuningsih  
NPM : 1005001471  
Program Studi : Sarjana Kesehatan Masyarakat  
Departemen : Administrasi dan Kebijakan Kesehatan  
Fakultas : Kesehatan Masyarakat  
Jenis Karya : Skripsi

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Indonesia **Hak Bebas Royalti Noneksklusif** (*Non-exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

Hubungan Bauran Pemasaran dengan Keputusan Memilih Berobat di Sub Bagian Rawat Jalan Rumah Sakit Haji Jakarta Tahun 2009.

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini, Universitas Indonesia berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan memublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Depok  
Pada tanggal : 30 Juni 2009

Yang menyatakan

(Rahmi Yuningsih)



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT.....	iv
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	v
KATA PENGANTAR.....	v
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH.....	viii
ABSTRAK.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
<b>I. PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Perumusan Masalah.....	4
1.3. Pertanyaan Penelitian.....	4
1.4. Tujuan Penelitian.....	5
1.5. Manfaat Penelitian.....	5
1.6. Ruang Lingkup.....	6
<b>II. TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>7</b>
2.1. Rumah Sakit.....	7
2.2. Rawat Jalan.....	9
2.3. Manajemen Pemasaran.....	11
2.4. Pemasaran Jasa.....	12
2.5. Karakteristik Jasa.....	12
2.6. Bauran Pemasaran Jasa.....	14
2.7. Pemasaran Rumah Sakit.....	17
2.8. Etika Promosi Rumah Sakit.....	19
2.9. Model Perilaku Konsumen.....	21
<b>III. GAMBARAN UMUM RUMAH SAKIT HAJI JAKARTA.....</b>	<b>27</b>
3.1. Sejarah Pendirian dan Status Kepemilikan.....	27
3.2. Profil, Akreditasi Rumah Sakit dan ISO 9001:2000.....	29
3.3. Visi, Misi dan Kebijakan Mutu RSHJ.....	30
3.4. Keyakinan Dasar, Nilai Dasar dan Tata Nilai RSHJ.....	31
3.5. Moto dan Logo RSHJ.....	33
3.6. Tujuan dan Sasaran RSHJ.....	36
3.7. Komposisi Tenaga Kerja RSHJ.....	36
3.8. Produk yang Dihasilkan RSHJ.....	38
3.9. Sarana dan Prasarana.....	43
3.10. Kinerja RSHJ.....	44
3.11. Visi dan Misi Departemen Pemasaran RSHJ.....	45
3.12. Target Departemen Pemasaran RSHJ.....	46
3.13. Struktur Organisasi Departemen Pemasaran RSHJ.....	47

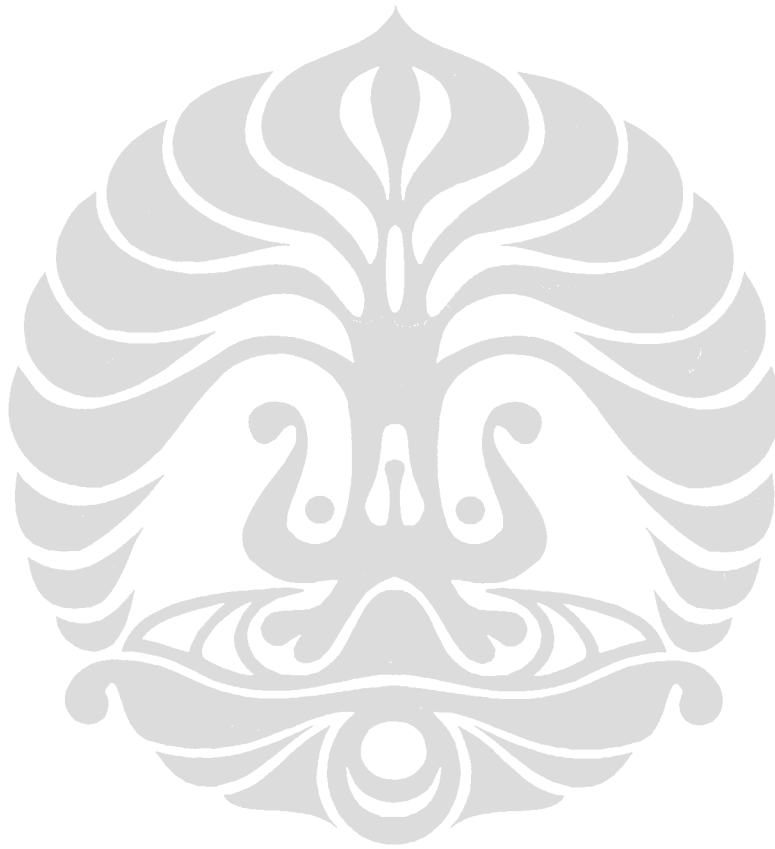
3.14.	Aktifitas Departemen Pemasaran .....	47
3.15.	Hubungan Kerja.....	48
3.16.	Fasilitas di Departemen Pemasaran RSHJ.....	49
3.17.	<i>Bussiness Process Mapping</i> Departemen Pemasaran RSHJ .....	49
<b>IV.</b>	<b>KERANGKA KONSEP DAN DEFINISI OPERASIONAL.....</b>	<b>51</b>
4.1.	Kerangka Konsep .....	51
4.2.	Definisi Operasional.....	51
4.3.	Hipotesis .....	54
<b>V.</b>	<b>METODE PENELITIAN.....</b>	<b>55</b>
5.1.	Rancangan Penelitian .....	55
5.2.	Lokasi dan Waktu Penelitian.....	55
5.3.	Populasi dan Sampel.....	55
5.4.	Instrumen Penelitian.....	56
5.5.	Pengumpulan Data.....	57
5.6.	Pengolahan Data.....	57
5.7.	Analisa Data .....	58
5.8.	Penyajian Hasil.....	58
<b>VI.</b>	<b>HASIL PENELITIAN .....</b>	<b>59</b>
6.1.	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	59
6.2.	Analisis Univariat.....	60
6.3.	Analisis Bivariat .....	72
<b>VII.</b>	<b>PEMBAHASAN .....</b>	<b>80</b>
7.1.	Keterbatasan Penelitian .....	80
7.2.	Keputusan Kembali Berobat.....	80
7.3.	Bauran Pemasaran .....	81
7.4.	Produk dengan Keputusan Memilih Berobat.....	92
7.5.	Harga dengan Keputusan Memilih Berobat .....	93
7.6.	Promosi dengan Keputusan Memilih Berobat.....	94
7.7.	Lokasi dengan Keputusan Memilih Berobat .....	95
7.8.	SDM dengan Keputusan Memilih Berobat .....	96
7.9.	Bukti Fisik dengan Keputusan Memilih Berobat .....	97
7.10.	Proses dengan Keputusan Memilih Berobat.....	98
7.11.	Layanan Pelanggan dengan Keputusan Memilih Berobat.....	98
<b>VIII.</b>	<b>PENUTUP.....</b>	<b>100</b>
8.1.	Kesimpulan.....	100
8.2.	Saran .....	101
	<b>DAFTAR REFERENSI .....</b>	<b>102</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1.	Jumlah Kunjungan Pasien Rawat Jalan Per Tiga Bulan Tahun 2008..	4
Tabel 3.1.	Komposisi Tenaga Kerja RSHJ Berdasarkan Profesi.....	37
Tabel 3.2.	Komposisi Tenaga Kerja RSHJ Berdasarkan Status Karyawan.....	37
Tabel 3.3.	Jenis Pelayanan Rawat Jalan RSHJ .....	38
Tabel 3.4.	Pelayanan Rawat Inap RSHJ .....	39
Tabel 3.5.	Hasil Kegiatan Pelayanan RSHJ Tahun 2006 – 2008 .....	45
Tabel 4.1.	Definisi Operasional Variabel Penelitian .....	52
Table 6.1.	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner Penelitian.....	59
Tabel 6.2.	Distribusi Responden Menurut Umur.....	60
Tabel 6.3.	Distribusi Responden Menurut Jenis Kelamin .....	61
Tabel 6.4.	Distribusi Responden Menurut Jenjang Pendidikan.....	61
Tabel 6.5.	Distribusi Responden Menurut Pekerjaan .....	62
Tabel 6.6.	Distribusi Responden Menurut Penghasilan.....	62
Tabel 6.7.	Distribusi Responden Menurut Penanggung Biaya.....	63
Tabel 6.8.	Distribusi Responden Menurut Frekuensi Berobat.....	63
Tabel 6.9.	Keputusan Memilih Berobat di Rawat Jalan RSHJ .....	64
Tabel 6.10.	Alasan Memilih Kembali Berobat.....	65
Tabel 6.11.	Distribusi Responden Menurut Produk .....	66
Tabel 6.12.	Distribusi Responden Menurut Harga .....	66
Tabel 6.13.	Distribusi Responden Menurut Promosi.....	67
Tabel 6.14.	Distribusi Responden Menurut Jenis Promosi.....	68
Tabel 6.15.	Distribusi Responden Menurut Jenis Kegiatan Sosial.....	68
Tabel 6.16.	Distribusi Responden Menurut Tempat.....	69
Tabel 6.17.	Distribusi Responden Menurut SDM .....	70
Tabel 6.18.	Distribusi Responden Menurut Bukti Fisik .....	70
Tabel 6.19.	Distribusi Responden Menurut Proses.....	71
Tabel 6.20.	Distribusi Responden Menurut Layanan Pelanggan.....	71
Tabel 6.21.	Distribusi Responden Menurut Produk dan Keputusan Kembali Berobat di Sub Bagian Rawat Jalan Rumah Sakit Haji Jakarta.....	72
Tabel 6.22.	Distribusi Responden Menurut Harga dan Keputusan Kembali Berobat di Sub Bagian Rawat Jalan Rumah Sakit Haji Jakarta.....	73
Tabel 6.23.	Distribusi Responden Menurut Promosi dan Keputusan Kembali Berobat di Sub Bagian Rawat Jalan Rumah Sakit Haji Jakarta.....	74
Tabel 6.24.	Distribusi Responden Menurut Tempat dan Keputusan Kembali Berobat di Sub Bagian Rawat Jalan Rumah Sakit Haji Jakarta.....	75
Tabel 6.25.	Distribusi Responden Menurut SDM dan Keputusan Kembali Berobat di Sub Bagian Rawat Jalan Rumah Sakit Haji Jakarta .....	76
Tabel 6.26.	Distribusi Responden Menurut Bukti Fisik dan Keputusan Kembali Berobat di Sub Bagian Rawat Jalan Rumah Sakit Haji Jakarta.....	77
Tabel 6.27.	Distribusi Responden Menurut Proses dan Keputusan Kembali Berobat di Sub Bagian Rawat Jalan Rumah Sakit Haji Jakarta.....	78
Tabel 6.28.	Distribusi Responden Menurut Layanan Pelanggan dan Keputusan Kembali Berobat di Sub Bagian Rawat Jalan Rumah Sakit Haji Jakarta .....	79

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Model Perilaku Pembeli .....	21
Gambar 2.2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen .....	22
Gambar 2.3. Proses Pengambilan Keputusan Pembelian.....	25
Gambar 3.1. Logo Rumah Sakit Haji Jakarta.....	35
Gambar 3.2. Struktur Organisasi Departemen Pemasaran .....	47
Gambar 3.3. Bussiness Process Mapping Departemen Pemasaran RSHJ .....	50



## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran I Struktur Organisasi Rumah Sakit Haji Jakarta
- Lampiran II Struktur Organisasi Rumah Sakit Haji Jakarta (Status BLU)
- Lampiran III Kuesioner Penelitian
- Lampiran IV Output SPSS

