

*Thesis*

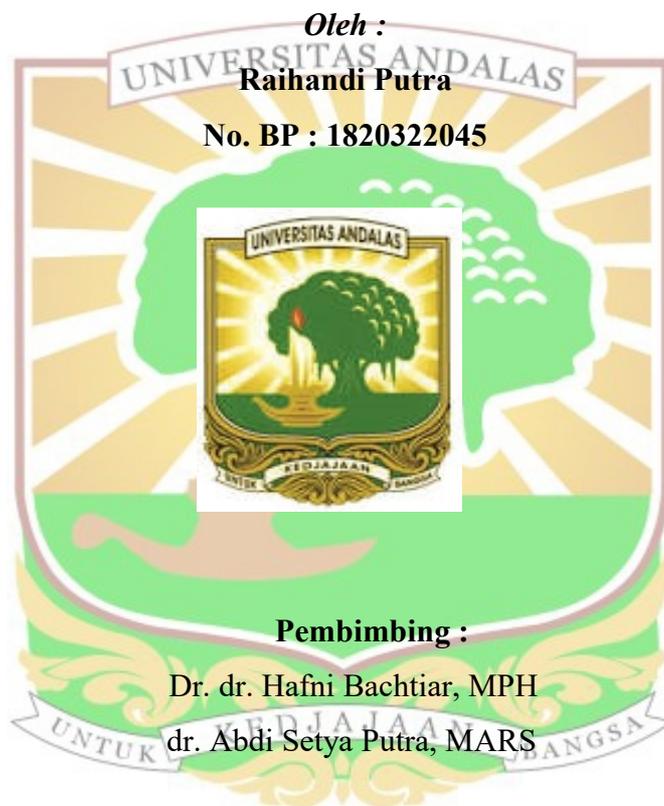
**ANALISIS HUBUNGAN *PRODUCT, PRICE, PROMOTION, PLACE* DENGAN  
KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RSUD AROSUKA**

Program Studi Kesehatan Masyarakat  
Peminatan Kajian Administrasi Rumah Sakit

**Oleh :**

**Raihandi Putra**

**No. BP : 1820322045**



**Pembimbing :**

**Dr. dr. Hafni Bachtiar, MPH**

**dr. Abdi Setya Putra, MARS**

**Program Pascasarjana  
Fakultas Kedokteran Universitas Andalas  
Padang  
2020**

# ANALISIS HUBUNGAN *PRODUCT, PRICE, PROMOTION, PLACE* DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RSUD AROSUKA

Oleh : RAIHANDI PUTRA (1820322045)

( Dibawah bimbingan : Dr. dr. Hafni Bachtiar, MPH dan. dr. Abdi Setya Putra,  
MARS )

## ABSTRAK

**Latar Belakang :** Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Arosuka merupakan Rumah Sakit tipe C yang telah mampu memberikan pelayanan kedokteran spesialis terbatas. Dari laporan tahunan RSUD Arosuka didapatkan bahwa kepuasan pasien pada rawatan tahun 2019 yaitu 70 %. Tetapi menurut Standar Pelayanan kesehatan menurut Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 129 Tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Kesehatan Rumah Sakit, kepuasan pasien rawatan  $\geq 90\%$ . Salah satu strategi pemasaran yang dapat diterapkan dalam usaha meningkatkan kepuasan pelanggan adalah melalui penerapan *product, price, promotion, place*. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui hubungan *Product, Price, Promotion, Place* dengan kepuasan pasien di RSUD Arosuka.

**Metode :** Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan metode *cross sectional study* dengan pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling* yang dilakukan di ruang rawatan RSUD Arosuka Kabupaten Solok pada 106 orang pasien. Pengumpulan data pada penelitian dilakukan melalui penyebaran kuisioner.

**Hasil :** Didapatkan bahwa pada variabel produk  $p = 0.027$ , variabel *price*  $p = 1.00$ , variabel *promotion*  $p = 1.00$ , dan variabel *place*  $p = 0.08$ . Kemudian diantara keempat variabel yang paling berhubungan dengan kepuasan pasien rawat inap di RSUD Arosuka adalah produk dengan  $p = 0.021$

**Kesimpulan :** Variabel produk merupakan satu satunya variabel yang berhubungan terhadap kepuasan pasien dan produk juga merupakan yang paling berhubungan terhadap kepuasan pasien rawatan RSUD Arosuka.

**Kata Kunci :** *Product, Price, Promotion, Place, Kepuasan Pasien, RSUD Arosuka*

**Daftar Pustaka :** 52 (1975 - 2018)

**ANALYSIS OF THE INFLUENCE BETWEEN *PRODUCT, PRICE, PROMOTION, PLACE* AND SATISFACTION OF INPATIENT IN  
RSUD AROSUKA**

By : RAIHANDI PUTRA (1820322045)

( *Supervised by* : Dr. dr. Hafni Bachtiar, MPH dan. dr. Abdi Setya Putra,  
MARS )

**ABSTRACT**

**Background** : Arosuka Hospital is a type C hospital. Based on annual report of 2019 of Arosuka Hospital, the satisfaction of inpatient in Arosuka Hospital is 70%. But according to decree of minister of health that minimal standard of satisfaction of inpatient is  $\geq 90\%$  . One of the marketing strategy that hospital can applies to improve satisfaction of consumer is application of product, price, promotion, and place. The purpose of this study is to see relationship between *product, price, promotion, place* with satisfaction of ward patient in Arosuka Hospital.

**Method** : This research was a quantitative research design with cross sectional study method, and data retrieval with a purposive sampling conducted inpatient of Arosuka Hospital on 106 patients. The data in this research collected out with questionnaire.

**Result**: The result are on variable of product,  $p = 0.027$ , variable of price with  $p = 1.00$ , variable of promotion with  $p = 1.00$ , and variable of place with  $p = 0.08$ . And from all variable, product has the strongest relationship to satisfaction of ward patient in RSUD Arosuka with  $p = 0.021$

**Conclusion**: Product is the only variable who has relationship with satisfaction of inpatient in Arosuka Hospital and product has the strongest relationship to satisfaction of inpatient in RSUD Arosuka.

**Keywords**: *Product, Place, Promotion, Place, Satisfaction, Arosuka Hospital*

**Bibliography**: 52 (1975 - 2018)

