

## ANALISIS IMPLEMENTASI STRATEGI PEMASARAN PADA RUMAH SAKIT MEURAXA BANDA ACEH

Dina Alda Rizma\*<sup>1</sup>, Iwan Budhiarta<sup>2</sup>

Universitas Ubudiyah Indonesia\*<sup>1</sup>, Universitas Teuku Umar<sup>2</sup>  
[dina.alda.rizma@student.uui.ac.id](mailto:dina.alda.rizma@student.uui.ac.id)\*<sup>1</sup>, [iwan@uui.ac.id](mailto:iwan@uui.ac.id)<sup>2</sup>

### ABSTRAK

Pemasaran proses penyusunan komunikasi terpadu yang bertujuan untuk memberikan informasi mengenai barang atau jasa dalam kaitannya dengan memuaskan kebutuhan dan keinginan manusia. Pada masa ini banyak perusahaan jasa yang sedang berkembang, salah satunya adalah rumah sakit yang juga menggunakan strategi pemasaran untuk memasarkan jasa kesehatan yang mereka tawarkan kepada konsumen. Untuk mengetahui kepuasan terhadap pasien pada rumah sakit Meuraxa Banda Aceh. Penelitian bersifat *deskriptif kuantitatif*, dilakukan di rumah sakit Meuraxa Banda Aceh. Pada bulan Mei-Juli 2018. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat inap pada RSUD Meuraxa Banda Aceh pengambilan sampel menggunakan *startified random sampling* terdapat 123 orang, Pengumpulan data dilakukan dengan cara membagikan kuesioner. Selanjutnya dilakukan dengan uji teknik analisis regresi linear sederhana, koefisien determinasi dan uji hipotesis (uji *t*). Dari hasil penelitian terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien dengan nilai sebesar 0.003, dengan Nilai *t* hitung > *t* tabel = 3.067 > 1.980, pengaruh harga terhadap kepuasan pasien dengan nilai sebesar 0.006, dengan Nilai *t* hitung > *t* tabel = 2.799 > 1.98, pengaruh produk terhadap kepuasan pasien dengan sebesar 0.003, dengan Nilai *t* hitung > *t* tabel = 3.295 > 1.980. Ada pengaruh kualitas pelayanan, harga, produk terhadap kepuasan pasien pada rumah sakit Meuraxa Banda Aceh.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Produk, Harga, Kepuasan.

### ABSTRACT

*Marketing the process of developing an integrated communication that aims to provide information about goods or services in relation to satisfying human needs and desires. At this time many service companies are developing, one of which is a hospital that also uses marketing strategies to market the health services they offer to consumers. To find out satisfaction with patients at the Banda Aceh meuraxa hospital. Research is quantitative descriptive, done at home sick meuraxa Banda Aceh. in May-July 2018. The population in this study were hospitalized patients at Meuraxa General Hospital, Banda Aceh, with a sample of 123 people taking startified random sampling. Data collection was done by distributing questionnaires. then performed with a simple linear regression analysis technique, the coefficient of determination and hypothesis testing (t test). From the results of the study there is an effect of service quality on patient satisfaction with a value of 0.003, with t count > t table = 3.067 > 1.980, the effect of price on patient satisfaction with a value of 0.006, with t count > t table = 2.799 > 1.98, the effect of the product on patient satisfaction with 0.003, with t count > t table = 3.295 > 1.980. There is the influence of service quality, price, product on satisfaction to patients at the Meuraxa hospital in Banda Aceh.*

*Keywords: Service Quality, Product, Price, Satisfaction.*

## **1. PENDAHULUAN**

Industri jasa pada saat ini merupakan sektor ekonomi yang sangat besar dan tumbuh sangat pesat. Pertumbuhan tersebut selain diakibatkan oleh pertumbuhan jenis jasa yang sudah ada sebelumnya, juga disebabkan munculnya jasa baru sebagai akibat dari tuntutan dan perkembangan teknologi. Dengan demikian persaingan pun semakin gencar antar setiap perusahaan jasa. Hal ini mengakibatkan setiap perusahaan harus memiliki strategi yang tepat untuk memperkenalkan produk perusahaannya kepada konsumen. Untuk mencapai tujuan dan keuntungan yang maksimal maka perusahaan perlu membuat rencana yang akan dilakukan dimana ini biasanya disebut dengan strategi pemasaran supaya konsumen tertarik menggunakan jasa perusahaan tersebut.

Pemasaran adalah proses penyusunan komunikasi terpadu yang bertujuan untuk memberikan informasi mengenai barang atau jasa dalam kaitannya dengan memuaskan kebutuhan dan keinginan manusia. Pada masa ini banyak perusahaan jasa yang sedang berkembang, salah satunya adalah rumah sakit yang juga menggunakan strategi pemasaran untuk memasarkan jasa kesehatan yang mereka tawarkan kepada konsumen.

## **2. KAJIAN LITERATUR**

Semakin banyak dan meratanya rumah sakit di wilayah Indonesia khususnya di Banda Aceh yang merupakan harapan pemerintah merupakan ancaman bagi pihak rumah sakit, karena dengan semakin banyaknya bermunculan rumah sakit yang menawarkan bermacam keunggulan, baik dari segi teknologi, harga maupun pelayanan, maka rumah sakit akan menghadapi persaingan yang semakin kompetitif. Jumlah rumah sakit yang semakin meningkat membuat setiap rumah sakit saling bersaing untuk mendapatkan pelanggan. Oleh karena itu, setiap rumah sakit hendaknya berorientasi pada kepuasan pasien dan pemasaran yang baik karena akan dapat membantu rumah sakit untuk terus bertahan dalam persaingan dan berkembang menjadi lebih baik.

Kepuasan pasien adalah suatu keadaan dimana keinginan, harapan, dan kebutuhan pasien dipenuhi. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pasien. Pengukuran kepuasan pasien merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih Efektif.

### 3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif kuantitatif yaitu merupakan penelitian yang bertujuan menjelaskan fenomena yang ada dengan menggunakan angka-angka untuk mencandarkan karakteristik individu atau kelompok (Syamsudin & Damiyanti: 2011). Jenis penelitian ini digunakan untuk mengetahui strategi pemasaran yang dilakukan rumah sakit terhadap pasien rawat inap di RSUD Meuraxa Banda Aceh.

Menurut (Teddlie dan Fen 2007) *stratified sampling* terjadi ketika peneliti membagi populasi menjadi subkelompok (atau strata). Sedangkan *stratified random sampling*, merupakan gabungan dari *stratified sampling* dengan *random sampling*. Penentuan jumlah sampel menggunakan rumus Slovin (Sevilla *et al.* 2007).

Setelah semua data terkumpul, dan untuk menganalisis data dan informasi yang telah diperoleh., maka penulis melakukan penelitian dengan menggunakan metode deskriptif, yaitu penganalisaan yang bersifat menjelaskan atau menguraikan hasil-hasil penelitian ada dan mengaitkannya dengan teori-teori yang mendukung pembahasan guna mendapatkan penelitian.

Penentuan skala likert dengan menggunakan empat tingkatan jawaban yang dapat dilihat pada Tabel 1

**Tabel 1**  
**Skala Likert**

<b>Keterangan Pilihan</b>	<b>Skor</b>
1. Sangat Setuju	5
2. Setuju	4
3. Agak Setuju	3
4. Tidak setuju	2
5. Sangat tidak setuju	1

### 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### Kerankteristik Responden

**Tabel 2 Karakteristik Responden**

<b>No</b>	<b>Demografi</b>	<b>Frekuensi (f)</b>	<b>Persen (f)</b>
1.	<b>Jenis Kelamin</b>		
	a. Laki-Laki	38	33,9
	b. Perempuan	74	66,1

2.	<b>Usia</b> a. <20 Tahun b. 21-30 Tahun c. 31-40 Tahun d. Lainnya	15 65 21 11	13,4 58 18.8 9.82
3.	<b>Pendidikan</b> a. SD/ SMP/ Sederajat b. SMA/Sederajat c. D-III/S1/PT	28 59 25	25 52,7 22,3
4.	<b>Pekerjaan</b> a. PNS / POLRI / TNI b. Guru / Dosen c. Wiraswasta d. Pegawai / Karyawan swasta e. Buruh / Petani f. Lainnya	15 10 35 20 32	13,4 8,93 31,3 17,9 28.6
5.	<b>Penghasilan sebulan</b> a. Belum berpenghasilan b. 500.000 – 1.000.000 c. 1.000.000 – 2.000.000 d. 2.000.000 – 3.000.000 e. > 3.000.000	23 26 45 13 5	20.5 23.2 40.2 11,6 4.46

	f. Lainnya		
5.	Jarak rumah dengan rumah sakit : a. < 1 km b. 1-2 km c. 2-3 km d. 3-4 km e. 4-5 km f. > 5 km	4 9 12 18 24 45	3.57 8.04 10.7 16.1 21.4 40.2

Berdasarkan tabel 2 menunjukkan bahwa sebagian responden berjenis kelamin perempuan (66.1%) usia 21-30 tahun (58%), pekerjaan wiraswasta (31,3%), penghasilan sebulan Rp. 1.000.000 s/ d Rp. 2.000.000 (40,2%) dan yang jarak tempuh rumah sakit > 5 Km (40,%).

**Tabel 3**  
**Uji Validitas**

Item Pertanyaan	Corrected Item- Total Correlation	r <sub>tab</sub>	Keterangan
Variabel Produk			
P1	0,476	0,197	Valid

P2	0,654	0,197	Valid
P3	0,662	0,197	Valid
P4	0,529	0,197	Valid
Variabel Harga			
P1	0,615	0,197	Valid
P2	0,673	0,197	Valid
P3	0,788	0,197	Valid
P4	0,460	0,197	Valid
Variabel Pelayanan			
P1	0,531	0,197	Valid
P2	0,633	0,197	Valid
P3	0,552	0,197	Valid
P4	0,357	0,197	Valid

Sumber : Data Primer (Diolah), 2018

Berdasarkan Uji Validitas dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung dengan  $r_{tabel}$ , Dengan membandingkan nilai  $r_{hitung}$  dari hasil output (*Corrected Item-Total Correlation*) dengan  $r_{tabel}$  (0,197), jika  $r_{hitung}$  lebih besar dari  $r_{tabel}$  maka butir pertanyaan tersebut adalah valid, tetapi jika  $r_{hitung}$  lebih kecil dari pada  $r_{tabel}$  (0,197), maka butir pertanyaan tersebut tidak valid.

**Tabel4**  
**Hasil Uji Reliabilitas**

Item Pertanyaan	Cronbach Alpha If Item Delete	Ketetapan Reliabilitas	Keterangan
Variabel Produk			
P1	0,714	0,600	Reliabel
P2	0,656	0,600	Reliabel
P3	0,653	0,600	Reliabel
P4	0,702	0,600	Reliabel
Variabel Harga			
P1	0,719	0,600	Reliabel
P2	0,700	0,600	Reliabel
P3	0,655	0,600	Reliabel
P4	0,766	0,600	Reliabel
Variabel Pelayanan			
P1	0,629	0,600	Reliabel
P2	0,690	0,600	Reliabel
P3	0,630	0,600	Reliabel
P4	0,688	0,600	Reliabel
Variabel Kepuasan			
P1	0,768	0,600	Reliabel
P2	0,692	0,600	Reliabel
P3	0,706	0,600	Reliabel
P4	0,676	0,600	Reliabel

Sumber : Data Primer (Diolah), 2018

Berdasarkan pada uji reliabilitas dilakukan dengan melihat nilai *cronbach's alpha* dengan kriteria Jika nilai *Cronbach's Alpha* > 0,6 maka suatu instrumen dikatakan reliabel dan Jika nilai *Cronbach's Alpha* < 0,6 maka suatu instrumen dikatakan tidak reliabel.

## 5. KESIMPULAN

Berdasarkan pada hasil penelitian dan pembahasan mengenai pengaruh kualitas pelayanan, harga dan produk terhadap kepuasan pasien, maka penulis dapat menarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

- a. Hasil uji linier serdahana bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien dengan nilai signifikansi regresi variabel kualitas pelayanan adalah sebesar 0.003.
- b. Hasil uji linier sedahana bahwa harga memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien dengan nilai signifikansi regresi variabel kualitas pelayanan adalah sebesar 0.006.
- c. Hasil uji linier sederhana bahwa produk memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien dengan nilai signifikansi regresi variabel produk adalah sebesar 0.003.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aditama, T. Y. 2007. *Manajemen Administrasi Rumah Sakit Edisi II*. Jakarta: Universitas Indonesia Press.
- Amstrong. dan Kotler,P. 2003. *Manajemen Pemasaran Edisi Kesembilan*. Jakarta:PT.Indeks Gramedia.
- Amstrong, G. & Kotler, P. 1997. *Prinsip- Prinsip Pemasaran*. Cetakan Pertama. Jakarta: Erlangga
- Kotler, P. 2011. *Manajemen Pemasaran di Indonesia Analisis Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Jakarta : Penerbit Salemba Empat .
- Kotler, P. & Amstrong, G. *Prinsip-Prinsip Pemasaran Jilid 1 edisi 8*. Jakarta : Erlangga, 2011.
- Kotler, P. dan Amstrong, G. 1998. *Dasar- Dasar Pemasaran* Jakarta. : PT. Perlindo.
- Teddle, C, Yu Fen. 2007. *Mixed Methods Sampling: A Typology With Examples*. *Journal of Mixed Methods Research*
- Tjiptono, F.dan Chandra, G. 2007. *Service, Quality, Statifsfaction Edisi Ke 2*. Yogyakarta : Andi.