

## RINGKASAN

Universitas Muslim Indonesia  
Fakultas Kesehatan Masyarakat  
Program Studi Kesehatan Masyarakat  
Peminatan Administrasi Kebijakan Kesehatan  
Skripsi, Juni 2023

Ainul Marwa Busaeri

14120190190

**“Hubungan Bauran Pemasaran Dengan Minat Kunjungan Ulang  
Pasien Rawat Jalan RSUD Labuang Baji Makassar Tahun 2023”**

(xxiv + 114 halaman + 20 tabel + 14 lampiran)

Banyaknya rumah sakit di Indonesia memberikan banyak pilihan bagi masyarakat. Hal ini menimbulkan persaingan antar rumah sakit semakin kuat. Oleh sebab itu rumah sakit harus memahami kebutuhan serta keinginan klien dalam pemilihan produk yang tepat untuk ditawarkan agar klien merasa tertarik untuk berobat di rumah sakit tersebut. Tentunya hal ini dapat mempengaruhi tingkat kunjungan pasien. Salah satu *system* yang dapat dilakukan rumah sakit yaitu membangkitkan ketertarikan konsumen tentang produk dan jasa kesehatan dengan melakukan pemasaran. Pemasaran merupakan aktivitas manusia yang berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan serta keinginan orang melalui proses pertukaran. Rancangan pemasaran yang sangat diketahui serta berkembang secara luas yaitu bauran pemasaran. Jumlah pasien rawat jalan RSUD Labuang Baji Makassar meningkat dari tahun 2020 ke tahun 2022 yaitu jumlah kunjungan tahun 2020 sebanyak 54.835 pasien, tahun 2021 meningkat menjadi 69.155 pasien dan tahun 2022 meningkat menjadi 88.078 pasien. Adapun tujuan penelitian ini untuk mengetahui hubungan bauran pemasaran dengan minat kunjungan ulang pasien rawat jalan RSUD Labuang Baji Makassar Tahun 2023.

Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif menggunakan pendekatan *Cross Sectional Study*. Banyaknya sampel pada penelitian ini adalah 84 sampel. Teknik pengambilan sampel adalah *Simple Random Sampling*. Teknik analisis data melibatkan analisis Univariat dan Bivariat melalui uji *Chi-Square*.

Hasil dari penelitian ini mengatakan bahwa ada hubungan *product*, *price*, *promotion*, *place*, *process*, dan *physical evidence* dengan minat kunjungan ulang pasien rawat jalan RSUD Labuang Baji Makassar. Tidak ada hubungan *people* dengan minat kunjungan ulang pasien rawat jalan RSUD Labuang Baji Makassar.

Adapun saran untuk RSUD Labuang Baji Makassar yaitu meningkatkan kedisiplinan tenaga kesehatan sehingga pasien tidak terlalu lama untuk menunggu ketika akan diberikan pelayanan kesehatan, baik pelayanan pemeriksaan maupun pelayanan pengambilan obat, serta menambah kursi tunggu agar tidak ada lagi pasien yang berdiri sambil menunggu.

**Kata Kunci : Bauran Pemasaran, Kunjungan Ulang, Rawat Jalan, Rumah Sakit**