

## **BAB V**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian**

##### **1. Sejarah Singkat Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji Makassar**

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Labuang Baji didirikan oleh Zending Gereja Geroformat Surabaya, Malang dan Semarang sebagai Rumah Sakit Zending, yang diresmikan pada tanggal 12 Juni 1938 dengan kapasitas 25 buah tempat tidur. Tahun 1946-1948 Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji mendapat bantuan dari Pemerintah Indonesia Timur, dengan merehabilitasi gedung-gedung yang hancur akibat perang, dan digunakan untuk penampungan korban akibat perang tersebut. Pada tahun 1949-1951, Zending mendirikan bangunan permanen, sehingga kapasitas tempat tidur menjadi 170 buah. Pada tahun 1952-1955, Pemerintah Daerah Kotapraja Makassar diberikan tambahan beberapa bangunan ruangan sehingga kapasitas tempat tidur menjadi 190 buah.

Sejak tahun 1955 Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji dibiayai oleh Pemerintah Daerah Tingkat I Sulawesi Selatan. Pada tahun 1960, Zending menyerahkan Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji kepada Pemerintah Daerah Tingkat I Sulawesi Selatan dan dikelola oleh Dinas Kesehatan Provinsi Dati I Sulawesi

Selatan dengan klasifikasi Rumah Sakit Kelas C. Terhitung mulai tanggal 16 Januari 1996 melalui Peraturan Daerah Provinsi Dati I Sulawesi Selatan Nomor. : 2 Tahun 1996, kelas Rumah Sakit ditingkatkan dari Rumah Sakit Kelas C menjadi Rumah Sakit Kelas B Non Pendidikan. Peraturan Daerah tersebut disahkan oleh Menteri Dalam Negeri pada tanggal 7 Agustus 1996. Untuk struktur kelas B non pendidikan tersebut Direktur sebagai Pimpinan Rumah Sakit dilantik dan dikukuhkan pada tanggal 13 Juni 1998, sedang personalia yang mengisi struktur tersebut dilantik dan dikukuhkan pada tanggal 12 Maret 1999.

## **2. Visi, Misi, Tujuan, Motto, dan Filsafat Rumah Sakit Umum (RSUD) Labuang Baji Makassar**

### **a. Visi Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji Makassar**

Visi RSUD Labuang Baji Makassar yaitu "menjadi Rumah sakit Unggulan Provinsi yang Inovatif dan Kompetitif Tahun 2023"

### **b. Misi Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji Makassar**

- 1) Mewujudkan pelayanan prima yang inovatif
- 2) Mewujudkan profesional SDM yang kompetitif
- 3) Mewujudkan sarana dan prasarana yang berkualitas
- 4) Meningkatkan efektifitas dan efisiensi anggaran Rumah Sakit

c. Tujuan Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji Makassar

Memberikan kepuasan kepada semua pelanggan agar tercipta citra baik Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji

d. Motto Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji Makassar

RSUD Labuang Baji Makassar mempunyai motto yaitu "SIPAKABAJI" Siap dengan pelayanan komunikatif, bermutu, aman, jujur, dan ikhlas.

e. Filsafat Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji Makassar

Bahwa kesehatan jasmani maupun rohani merupakan hak setiap orang; oleh karena itu rumah sakit berusaha untuk memberikan pelayanan kesehatan yang terbaik kepada masyarakat, baik bersifat penyembuhan, pemulihan, pencegahan maupun peningkatan serta ditunjang oleh kualitas daya manusia yang memadai.

## **B. Hasil Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Labuang Baji Makassar yang berlangsung pada tanggal 28 Februari 2023 sampai tanggal 15 Mei 2023. Hasil Penelitian diperoleh melalui wawancara langsung dari pasien / keluarga pasien di instalasi rawat jalan dengan menggunakan kuesioner dengan besar sampel yang diteliti sebanyak 84 responden.

Hasil analisis diperoleh dengan wawancara langsung menggunakan kuesioner selanjutnya akan diuraikan hasil penelitian sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan, yaitu untuk mengetahui Hubungan Bauran Pemasaran dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Jalan RSUD Labuang Baji Makassar Tahun 2023. Hasil analisis data disajikan dalam bentuk table yang dilengkapi dengan penjelasan sebagai berikut:

### 1. Karakteristik Pasien

Karakteristik pasien merupakan bagian dari ciri khas yang melekat pada diri pasien, yang meliputi kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan.

#### a. Umur

Dari hasil penelitian karakteristik menurut umur responden didapatkan hasil sebagai berikut:

**Tabel 5.1**  
**Distribusi Frekuensi Pasien Rawat Jalan Menurut Umur di RSUD Labuang Baji Makassar Tahun 2023**

Kelompok Umur	n	%
17-25 Tahun	12	14,3
26-35 Tahun	31	36,9
36-45 Tahun	20	23,8
46-55 Tahun	12	14,3
56-65 Tahun	7	8,3
66-75 Tahun	2	2,4
<b>Total</b>	<b>84</b>	<b>100,0</b>

*Sumber: Data Primer, 2023*

Berdasarkan tabel 5.1 mengenai distribusi responden berdasarkan kelompok umur dari 84 responden yang melakukan kunjungan ulang di RSUD Labuang Baji Makassar, responden terbanyak terdapat pada kelompok 26-35 tahun sebanyak 31 responden (36,9%), sedangkan yang terendah pada kelompok umur 66-75 tahun sebanyak 2 responden (2,4%).

b. Jenis Kelamin

Dari hasil penelitian karakteristik menurut jenis kelamin responden didapatkan hasil sebagai berikut:

**Tabel 5.2**  
**Distribusi Frekuensi Pasien Rawat Jalan Menurut Jenis Kelamin di RSUD Labuang Baji Makassar Tahun 2023**

Jenis Kelamin	n	%
Laki-Laki	27	32,1
Perempuan	57	67,9
Total	84	100,0

*Sumber: Data Primer, 2023*

Berdasarkan tabel 5.2 mengenai distribusi responden berdasarkan kelompok jenis kelamin dari 84 responden yang melakukan kunjungan ulang di RSUD Labuang Baji Makassar, responden terbanyak adalah berjenis kelamin perempuan sebanyak 57 responden (67,9%), sedangkan yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 27 responden (32,1%).

c. Pendidikan Terakhir

Dari hasil penelitian karakteristik menurut pendidikan terakhir responden didapatkan hasil sebagai berikut:

**Tabel 5.3**  
**Distribusi Frekuensi Pasien Rawat Jalan Menurut Pendidikan Terakhir di RSUD Labuang Baji Makassar Tahun 2023**

<b>Pendidikan Terakhir</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
<b>SMA</b>	<b>27</b>	<b>32,1</b>
<b>S1</b>	<b>44</b>	<b>52,4</b>
<b>S2</b>	<b>13</b>	<b>15,5</b>
<b>Total</b>	<b>84</b>	<b>100,0</b>

*Sumber: Data Primer, 2023*

Berdasarkan tabel 5.3 mengenai distribusi responden berdasarkan kelompok pendidikan terakhir dari 84 responden yang melakukan kunjungan ulang di RSUD Labuang Baji Makassar, sebagian besar responden mempunyai pendidikan S1 sebanyak 44 responden (52,4%) dan yang paling sedikit adalah S2 sebanyak 13 responden (15,5%).

d. Pekerjaan

Dari hasil penelitian karakteristik menurut pekerjaan responden didapatkan hasil sebagai berikut:

**Tabel 5.4**  
**Distribusi Frekuensi Pasien Rawat Jalan Menurut Pekerjaan di RSUD Labuang Baji Makassar Tahun 2023**

Pekerjaan	n	%
PNS	5	6,0
Wiraswasta	29	34,5
IRT	21	25,0
Pelajar/Mahasiswa	5	6,0
Tidak Bekerja	1	1,2
Lainnya	23	27,4
<b>Total</b>	<b>84</b>	<b>100,0</b>

Sumber: Data Primer, 2023

Berdasarkan tabel 5.4 mengenai distribusi responden berdasarkan jenis pekerjaan dari 84 responden yang melakukan kunjungan ulang di RSUD Labuang Baji Makassar, responden terbanyak yaitu wiraswasta sebanyak 29 responden (34,5%), sedangkan yang paling sedikit adalah tidak bekerja sebanyak 1 responden (1,2%).

## 2. Analisis Univariat

a. Distribusi Penilaian *Product* (Produk)

Untuk menggambarkan penilaian responden terhadap *product* di instalasi rawat jalan RSUD Labuang Baji Makassar, ditanyakan 7 hal yang terdiri dari: Pemeriksaan kesehatan yang dibutuhkan tersedia di instalasi rawat jalan RSUD Labuang Baji

Makassar, peralatan yang dibutuhkan untuk pemeriksaan kesehatan pasien sudah lengkap, dokter spesialis di RSUD Labuang Baji cukup lengkap, RSUD Labuang Baji memiliki laboratorium yang lengkap, sehingga pasien tidak perlu dirujuk dirumah sakit lain, pasien mendapatkan penjelasan tentang rencana tindakan dan penyakitnya dari petugas kesehatan, pasien diberikan kesempatan untuk berkonsultasi terkait dengan penyakitnya, serta jenis obat-obatan yang tersedia diapotik sudah lengkap. Pertanyaan kemudian dianalisis dan dibagi menjadi dua kategori yaitu cukup dan kurang. Distribusi penilaian responden tentang *product* dapat dilihat pada table berikut:

**Tabel 5.5**  
**Distribusi Penilaian Tentang *Product* Pada Pasien Rawat Jalan di RSUD Labuang Baji Makassar Tahun 2023**

<b>Kategori</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
<b>Cukup</b>	<b>74</b>	<b>88,1</b>
<b>Kurang</b>	<b>10</b>	<b>11,9</b>
<b>Total</b>	<b>84</b>	<b>100,0</b>

*Sumber: Data Primer, 2023*

Berdasarkan tabel 5.5 mengenai distribusi responden berdasarkan penilaian *product* dari 84 responden pasien rawat jalan RSUD Labuang Baji Makassar, menunjukkan 74 (88,41%) responden menyatakan bahwa *product* cukup, dan yang menyatakan kurang sebanyak 10 (11,9%) responden.

b. Distribusi Penilaian *Price* (Harga)

Untuk menggambarkan penilaian responden terhadap *price* di instalasi rawat jalan RSUD Labuang Baji Makassar, ditanyakan 7 hal yang terdiri dari: Biaya yang dikeluarkan untuk pelayanan rawat jalan di RSUD Labuang Baji sesuai dengan pelayanan yang diberikan, cara atau proses pembayaran di RSUD Labuang Baji sangat mudah, informasi atau rincian biaya pembayaran pelayanan rawat jalan di RSUD Labuang Baji sangat jelas, tarif yang dikenakan di RSUD Labuang Baji kepada pasien cukup murah, biaya yang saya keluarkan untuk pelayanan rawat jalan di RSUD Labuang Baji sebanding dengan fasilitas yang saya terima, tarif jasa pelayanan kesehatan di RSUD Labuang Baji lebih murah dibandingkan rumah sakit lain, serta rumah sakit melayani pembayaran lewat debit. Pertanyaan kemudian dianalisis dan dibagi menjadi dua kategori yaitu terjangkau dan tidak terjangkau. Distribusi penilaian responden tentang *price* dapat dilihat pada table berikut:

**Tabel 5.6**  
**Distribusi Penilaian Tentang *Price* Pada Pasien Rawat Jalan di RSUD Labuang Baji Makassar Tahun 2023**

Kategori	n	%
Terjangkau	77	91,7
Tidak Terjangkau	7	8,3
Total	84	100,0

Sumber: Data Primer, 2023

Berdasarkan tabel 5.6 mengenai distribusi responden berdasarkan penilaian *price* dari 84 responden pasien rawat jalan di RSUD Labuang Baji Makassar, menunjukkan 77 (91,7%) responden menyatakan bahwa *price* terjangkau, dan yang menyatakan tidak terjangkau sebanyak 7 (8,3%) responden.

c. Distribusi Penilaian *Promotion* (Promosi)

Untuk menggambarkan penilaian responden terhadap *promotion* di instalasi rawat jalan RSUD Labuang Baji Makassar, ditanyakan 7 hal yang terdiri dari: Pernah mendapatkan informasi tentang pelayanan RSUD Labuang Baji melalui sosial media, mengetahui jenis pelayanan yang tersedia di instalasi rawat jalan RSUD Labuang Baji melalui teman atau keluarga (mulut ke mulut), pernah mendapatkan pemberitahuan untuk jadwal kontrol, tersedia brosur/ poster/ papan informasi yang berisi informasi pelayanan rawat jalan RSUD Labuang Baji Makassar, pelayanan yang ada di RSUD Labuang Baji sesuai dengan yang dipromosikan kepada masyarakat, pernah mendapatkan informasi dari petugas rumah sakit tentang kelengkapan fasilitas pelayanan penunjang rawat jalan RSUD Labuang Baji Makassar, serta papan petunjuk menuju instalasi rawat jalan RSUD Labuang Baji sangat jelas. Pertanyaan

kemudian dianalisis dan dibagi menjadi dua kategori yaitu cukup dan kurang. Distribusi penilaian responden tentang *promotion* dapat dilihat pada table berikut:

**Tabel 5.7**  
**Distribusi Penilaian Tentang *Promotion* Pada Pasien Rawat Jalan di RSUD Labuang Baji Makassar Tahun 2023**

Kategori	n	%
Cukup	82	97,6
Kurang	2	2,4
Total	84	100,0

*Sumber: Data Primer, 2023*

Berdasarkan tabel 5.7 mengenai distribusi responden berdasarkan penilaian *promotion* dari 84 responden pasien rawat jalan di RSUD Labuang Baji Makassar, menunjukkan 82 (97,6%) responden yang menyatakan bahwa *promotion* kesehatan cukup, dan sebanyak 2 (2,4%) responden yang menyatakan *promotion* kesehatan kurang.

d. Distribusi Penilaian *Place* (Tempat)

Untuk menggambarkan penilaian responden terhadap *place* di instalasi rawat jalan RSUD Labuang Baji Makassar, ditanyakan 7 hal yang terdiri dari: Lokasi RSUD Labuang Baji cukup strategis, sarana transportasi yang saya butuhkan menuju RSUD Labuang Baji mudah untuk didapatkan, lokasi RSUD Labuang Baji dekat dengan tempat tinggal saya, tempat RSUD Labuang Baji cukup luas, tempat RSUD Labuang Baji

aman, diperlukan waktu yang lama untuk menuju ke RSUD Labuang Baji Makassar, serta ruangan pelayanan penunjang instalasi rawat jalan RSUD Labuang Baji mudah ditemukan. Pertanyaan kemudian dianalisis dan dibagi menjadi dua kategori yaitu mudah dijangkau dan sulit dijangkau. Distribusi penilaian responden tentang *place* dapat dilihat pada table berikut:

**Tabel 5.8**  
**Distribusi Penilaian Tentang *Place* Pada Pasien Rawat Jalan di RSUD Labuang Baji Makassar Tahun 2023**

Kategori	n	%
Mudah dijangkau	72	85,7
Sulit dijangkau	12	14,3
<b>Total</b>	<b>84</b>	<b>100,0</b>

*Sumber: Data Primer, 2023*

Berdasarkan tabel 5.8 mengenai distribusi responden berdasarkan penilaian *place* dari 84 responden pasien rawat jalan di RSUD Labuang Baji Makassar, menunjukkan 72 (85,7%) responden yang menyatakan bahwa *place* mudah dijangkau, dan sebanyak 12 (14,3%) responden yang menyatakan bahwa *place* sulit dijangkau.

e. Distribusi Penilaian *People* (Orang)

Untuk menggambarkan penilaian responden terhadap *people* di instalasi rawat jalan RSUD Labuang Baji Makassar, ditanyakan 7 hal yang terdiri dari: Dokter teliti dan memperhatikan keluhan pasien saat melakukan pemeriksaan,

dokter memberikan informasi tentang penyakit pasien dengan jelas, perawat selalu ada ketika anda membutuhkan bantuan, perawat terampil dalam memberikan pelayanan, dokter dapat terampil dalam menggunakan peralatan medis dalam melakukan pemeriksaan, petugas farmasi menjelaskan dengan baik tentang obat yang harus diminum, serta tenaga pelayanan kesehatan ramah dalam memberikan pelayanan. Pertanyaan kemudian dianalisis dan dibagi menjadi dua kategori yaitu cukup dan kurang. Distribusi penilaian responden tentang *people* dapat dilihat pada table berikut:

**Tabel 5.9**  
**Distribusi Penilaian Tentang *People* Pada Pasien Rawat Jalan di RSUD Labuang Baji Makassar Tahun 2023**

<b>Kategori</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
<b>Cukup</b>	<b>69</b>	<b>82,1</b>
<b>Kurang</b>	<b>15</b>	<b>17,9</b>
<b>Total</b>	<b>84</b>	<b>100,0</b>

*Sumber: Data Primer, 2023*

Berdasarkan tabel 5.9 mengenai distribusi responden berdasarkan penilaian *people* dari 84 responden pasien rawat jalan di RSUD Labuang Baji Makassar, menunjukkan 69 (82,1%) responden yang menyatakan bahwa bauran *people* cukup, dan sebanyak 15 (17,9%) responden yang menyatakan bahwa bauran *people* kurang.

f. Distribusi Penilaian *Process* (Proses)

Untuk menggambarkan penilaian responden terhadap *process* di instalasi rawat jalan RSUD Labuang Baji Makassar, ditanyakan 7 hal yang terdiri dari: Pasien segera dilayani dengan cepat dan tidak perlu menunggu lama ketika akan mendapatkan tindakan, proses administrasi pendaftaran untuk mendapatkan pelayanan di RSUD Labuang Baji tidak berbelit-belit, pasien segera dilayani oleh petugas setelah mendapatkan nomor antrian, dokter dalam melaksanakan tugasnya bekerja dengan profesional dan efektif, perawat dalam melaksanakan tugasnya bekerja dengan profesional dan efektif, dokter dan petugas administrasi datang tepat waktu dalam memberikan pelayanan, serta pasien tidak menunggu lama untuk menerima obat dari petugas farmasi. Pertanyaan kemudian dianalisis dan dibagi menjadi dua kategori yaitu cepat dan lambat. Distribusi penilaian responden tentang *process* dapat dilihat pada table berikut:

**Tabel 5.10**  
**Distribusi Penilaian Tentang *Process* Pada Pasien Rawat Jalan di RSUD Labuang Baji Makassar Tahun 2023**

<b>Kategori</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
<b>Cepat</b>	<b>69</b>	<b>82,1</b>
<b>Lambat</b>	<b>15</b>	<b>17,9</b>
<b>Total</b>	<b>84</b>	<b>100,0</b>

*Sumber: Data Primer, 2023*

Berdasarkan tabel 5.10 mengenai distribusi responden berdasarkan penilaian *process* dari 84 responden pasien rawat jalan di RSUD Labuang Baji Makassar, menunjukkan 69 (82,1%) responden yang menyatakan bahwa bauran *process* cepat, dan sebanyak 15 (17,9%) responden yang menyatakan bahwa bauran *process* lambat.

g. Distribusi Penilaian *Physical Evidence* (Bukti Fisik)

Untuk menggambarkan penilaian responden terhadap *physical Evidence* di instalasi rawat jalan RSUD Labuang Baji Makassar, ditanyakan 7 hal yang terdiri dari: Ruangan perawatan kesehatan di instalasi rawat jalan RSUD Labuang Baji bersih, peralatan medis yang digunakan lengkap dan bersih, sirkulasi udara di instalasi rawat jalan sudah bagus, pencahayaan atau penerangan ruangan di instalasi rawat jalan RSUD Labuang Baji baik, WC/toilet di instalasi rawat jalan RSUD Labuang Baji bersih, kondisi bangunan atau gedung RSUD Labuang Baji memadai, serta fasilitas penunjang ruangan rawat jalan RSUD Labuang Baji (kursi, tempat sampah, dan ruang tunggu) dalam keadaan teratur, bersih, dan layak pakai. Pertanyaan kemudian dianalisis dan dibagi menjadi dua kategori yaitu cukup dan kurang. Distribusi penilaian responden tentang *physical evidence* dapat dilihat pada table berikut:

**Tabel 5.11**  
**Distribusi Penilaian Tentang *Physical Evidence* Pada**  
**Pasien Rawat Jalan di RSUD Labuang Baji**  
**Makassar Tahun 2023**

<b>Kategori</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
<b>Cukup</b>	<b>66</b>	<b>78,6</b>
<b>Kurang</b>	<b>18</b>	<b>21,4</b>
<b>Total</b>	<b>84</b>	<b>100,0</b>

*Sumber: Data Primer, 2023*

Berdasarkan tabel 5.11 mengenai distribusi responden berdasarkan penilaian *physical evidence* dari 84 responden pasien rawat jalan di RSUD Labuang Baji Makassar, menunjukkan 66 (78,6%) responden yang menyatakan bahwa bauran *physical evidence* cukup, dan sebanyak 18 (21,4%) responden yang menyatakan bahwa bauran *physical evidence* kurang.

h. Distribusi Penilaian Minat Kunjungan Ulang

Untuk menggambarkan penilaian responden terhadap minat kunjungan ulang di instalasi rawat jalan RSUD Labuang Baji Makassar, ditanyakan 7 hal yang terdiri dari: Dimasa mendatang pasien akan selalu memanfaatkan pelayanan di RSUD Labuang Baji bila pasien sakit, pasien akan berkunjung ulang ke RSUD Labuang Baji walaupun jarak rumah sakit dengan rumah pasien jauh tidak menjadi halangan, rumah sakit menyediakan fasilitas kesehatan sesuai kebutuhan pengobatan sehingga pasien

berminat berkunjung ulang, pasien tidak akan pindah ke rumah sakit lain bila tarif di RSUD Labuang Baji di naikkan, pelayanan yang baik dan ramah membuat pasien berminat melakukan kunjungan ulang, lengkapnya obat-obatan yang ada di RSUD Labuang Baji membuat pasien berminat melakukan kunjungan ulang, serta pasien akan merekomendasikan RSUD Labuang Baji kepada saudara atau keluarga maupun teman. Pertanyaan kemudian dianalisis dan dibagi menjadi dua kategori yaitu berminat dan tidak berminat. Distribusi penilaian responden tentang minat kunjungan ulang dapat dilihat pada table berikut:

**Tabel 5.12**  
**Distribusi Penilaian Tentang Minat Kunjungan Ulang Pada**  
**Pasien Rawat Jalan di RSUD Labuang Baji**  
**Makassar Tahun 2023**

<b>Kategori</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
<b>Berminat</b>	<b>67</b>	<b>79,8</b>
<b>Tidak Berminat</b>	<b>17</b>	<b>20,2</b>
<b>Total</b>	<b>84</b>	<b>100,0</b>

*Sumber: Data Primer, 2023*

Berdasarkan tabel 5.12 mengenai distribusi responden berdasarkan penilaian minat kunjungan ulang dari 84 responden pasien rawat jalan di RSUD Labuang Baji Makassar, menunjukkan 67 (79,8%) responden yang menyatakan berminat untuk melakukan kunjungan ulang, dan sebanyak 17 (20,2%) responden yang menyatakan tidak berminat melakukan kunjungan ulang.

### 3. Analisis Bivariat

Analisis ini dilakukan untuk menganalisis hubungan bauran pemasaran yaitu *product* (produk), *price* (harga), *promotion* (promosi), *place* (tempat), *people* (orang), *process* (proses), dan *physical evidence* (penampilan fisik) dengan minat kunjungan ulang pasien rawat jalan di RSUD Labuang Baji Makassar tahun 2023. Untuk mengetahui hubungan antara variabel independen dan variabel dependen dilakukan dalam bentuk tabulasi silang (*crosstab*) dengan menggunakan uji chi-square dengan  $\alpha = 0,05$ . Berikut hasil disajikan dalam bentuk tabel dibawah ini:

- a. Hubungan Bauran Pemasaran *Product* Dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Jalan RSUD Labuang Baji Makassar

**Tabel 5.13**  
**Hubungan Bauran Pemasaran *Product* (Produk) Dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Jalan RSUD Labuang Baji Makassar Tahun 2023**

<i>Product</i>	Minat Kunjungan Ulang				Total		$\rho$ Value
	Berminat		Tidak Berminat				
	n	%	n	%	n	%	
<b>Cukup</b>	<b>65</b>	<b>77,4</b>	<b>9</b>	<b>10,7</b>	<b>74</b>	<b>88,1</b>	<b>0,000</b>
<b>Kurang</b>	<b>2</b>	<b>2,4</b>	<b>8</b>	<b>9,5</b>	<b>10</b>	<b>11,9</b>	
<b>Total</b>	<b>67</b>	<b>79,8</b>	<b>17</b>	<b>20,2</b>	<b>84</b>	<b>100</b>	

Sumber: Data Primer, 2023

Berdasarkan tabel 5.13 menunjukkan bahwa dari 84 responden, yang mengatakan *product* kurang dan minat kunjungan ulang tidak berminat sebanyak 8 (9,5%) responden,

dan yang mengatakan *product* kurang dan minat kunjungan ulang berminat sebanyak 2 (2,4%) responden. Sedangkan yang mengatakan *product* cukup dan minat kunjungan ulang tidak berminat sebanyak 9 (10,7%) responden, dan yang mengatakan *product* cukup dan minat kunjungan ulang berminat sebanyak 65 (77,4%) responden.

Berdasarkan hasil uji statistik menggunakan uji Chi-square antara variabel diperoleh nilai  $p= 0,000$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, artinya ada hubungan antara bauran pemasaran *product* (produk) dengan minat kunjungan ulang pasien rawat jalan di RSUD Labuang Baji Makassar tahun 2023.

- b. Hubungan Bauran Pemasaran *Price* Dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Jalan RSUD Labuang Baji Makassar

**Tabel 5.14**  
**Hubungan Bauran Pemasaran *Price* (Harga) Dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Jalan RSUD Labuang Baji Makassar Tahun 2023**

<i>Price</i>	Minat Kunjungan Ulang				Total		$\rho$ Value
	Berminat		Tidak Berminat		n	%	
	n	%	n	%			
Terjangkau	65	77,4	12	14,3	77	91,7	0,002
Tidak Terjangkau	2	2,4	5	5,9	7	8,3	
<b>Total</b>	<b>67</b>	<b>79,8</b>	<b>17</b>	<b>20,2</b>	<b>84</b>	<b>100</b>	

Sumber: Data Primer, 2023

Berdasarkan tabel 5.14 menunjukkan bahwa dari 84 responden, yang mengatakan *price* tidak terjangkau dan minat

kunjungan ulang tidak berminat yaitu sebanyak 5 (5,9%) responden, dan yang mengatakan *price* tidak terjangkau dan minat kunjungan ulang berminat sebanyak 2 (2,4%) responden. Sedangkan yang mengatakan *price* terjangkau dan minat kunjungan ulang tidak berminat sebanyak 12 (14,3%) responden, dan yang mengatakan *price* terjangkau dan minat kunjungan ulang berminat sebanyak 65 (77,4%) responden.

Berdasarkan hasil uji statistik menggunakan uji Chi-square antara variabel diperoleh nilai  $p = 0,002$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, artinya ada hubungan antara bauran pemasaran *price* (harga) dengan minat kunjungan ulang pasien rawat jalan di RSUD Labuang Baji Makassar tahun 2023.

- c. Hubungan Bauran Pemasaran *Promotion* Dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Jalan RSUD Labuang Baji Makassar

**Tabel 5.15**  
**Hubungan Bauran Pemasaran *Promotion* (Promosi) Dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Jalan RSUD Labuang Baji Makassar Tahun 2023**

<i>Promotion</i>	Minat Kunjungan Ulang				Total		p Value
	Berminat		Tidak Berminat				
	n	%	n	%	n	%	
<b>Cukup</b>	<b>67</b>	<b>79,8</b>	<b>15</b>	<b>17,8</b>	<b>82</b>	<b>97,6</b>	<b>0,051</b>
<b>Kurang</b>	<b>0</b>	<b>0,0</b>	<b>2</b>	<b>2,4</b>	<b>2</b>	<b>2,4</b>	
<b>Total</b>	<b>67</b>	<b>79,8</b>	<b>17</b>	<b>20,2</b>	<b>84</b>	<b>100</b>	

Sumber: Data Primer, 2023

Berdasarkan tabel 5.15 menunjukkan bahwa dari 84 responden, yang mengatakan *promotion* kurang dan minat kunjungan ulang tidak berminat sebanyak 2 (2,4%) responden, dan yang mengatakan *promotion* kurang dan minat kunjungan ulang berminat yaitu 0 (0,0%) responden. Sedangkan yang mengatakan *promotion* cukup dan minat kunjungan ulang tidak berminat sebanyak 15 (17,8%) responden, dan yang mengatakan *promotion* cukup dan minat kunjungan ulang berminat sebanyak 67 (79,8%) responden.

Berdasarkan hasil uji statistik menggunakan uji Chi-square antara variabel diperoleh nilai  $p= 0,051$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, artinya ada hubungan antara bauran pemasaran *promotion* (promosi) dengan minat kunjungan ulang pasien rawat jalan di RSUD Labuang Baji Makassar tahun 2023.

- d. Hubungan Bauran Pemasaran *Place* Dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Jalan RSUD Labuang Baji Makassar

**Tabel 5.16**  
**Hubungan Bauran Pemasaran *Place* (Tempat) Dengan**  
**Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Jalan RSUD**  
**Labuang Baji Makassar Tahun 2023**

<i>Place</i>	Minat Kunjungan Ulang				Total		$\rho$ Value
	Berminat		Tidak Berminat				
	n	%	n	%	n	%	
<b>Mudah Dijangkau</b>	61	72,6	11	13,1	72	85,7	<b>0,017</b>
<b>Sulit Dijangkau</b>	6	7,2	6	7,1	12	14,3	
<b>Total</b>	<b>67</b>	<b>79,8</b>	<b>17</b>	<b>20,2</b>	<b>84</b>	<b>100</b>	

Sumber: Data Primer, 2023

Berdasarkan tabel 5.16 menunjukkan bahwa dari 84 responden, yang mengatakan *place* sulit dijangkau dan minat kunjungan ulang tidak berminat sebanyak 6 (7,1%) responden, dan yang mengatakan *place* sulit dijangkau dan minat kunjungan ulang berminat sebanyak 6 (7,2%) responden. Sedangkan yang mengatakan *place* mudah dijangkau dan minat kunjungan ulang tidak berminat sebanyak 11 (13,1%) responden, dan yang mengatakan *place* mudah dijangkau dan minat kunjungan ulang berminat sebanyak 61 (72,6%) responden.

Berdasarkan hasil uji statistik menggunakan uji Chi-square antara variabel diperoleh nilai  $p= 0,017$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, artinya ada hubungan antara bauran pemasaran *place*

(tempat) dengan minat kunjungan ulang pasien rawat jalan di RSUD Labuang Baji Makassar tahun 2023.

- e. Hubungan Bauran Pemasaran *People* Dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Jalan RSUD Labuang Baji Makassar

**Tabel 5.17**  
**Hubungan Bauran Pemasaran *People* (Orang) Dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Jalan RSUD Labuang Baji Makassar Tahun 2023**

<i>People</i>	Minat Kunjungan Ulang				Total		p Value
	Berminat		Tidak Berminat				
	n	%	n	%	n	%	
<b>Cukup</b>	<b>58</b>	<b>69,0</b>	<b>11</b>	<b>13,1</b>	<b>69</b>	<b>82,1</b>	<b>0,081</b>
<b>Kurang</b>	<b>9</b>	<b>10,8</b>	<b>6</b>	<b>7,1</b>	<b>15</b>	<b>17,9</b>	
<b>Total</b>	<b>67</b>	<b>79,8</b>	<b>17</b>	<b>20,2</b>	<b>84</b>	<b>100</b>	

Sumber: Data Primer, 2023

Berdasarkan tabel 5.17 menunjukkan bahwa dari 84 responden, yang mengatakan *people* kurang dan minat kunjungan ulang tidak berminat sebanyak 6 (7,1%) responden, dan yang mengatakan *people* kurang dan minat kunjungan ulang berminat sebanyak 9 (10,8%) responden. Sedangkan yang mengatakan *people* cukup dan minat kunjungan ulang tidak berminat sebanyak 11 (13,1%) responden, dan yang mengatakan *people* cukup dan minat kunjungan ulang berminat sebanyak 58 (69,0%) responden.

Berdasarkan hasil uji statistik menggunakan uji Chi-square antara variabel diperoleh nilai  $p = 0,081$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak, artinya tidak ada hubungan antara bauran pemasaran

people (orang) dengan minat kunjungan ulang pasien rawat jalan di RSUD Labuang Baji Makassar tahun 2023.

- f. Hubungan Bauran Pemasaran *Process* Dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Jalan RSUD Labuang Baji Makassar

**Tabel 5.18**  
**Hubungan Bauran Pemasaran *Process* (Proses) Dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Jalan RSUD Labuang Baji Makassar Tahun 2023**

<i>Process</i>	Minat Kunjungan Ulang				Total		p Value
	Berminat		Tidak Berminat		n	%	
	n	%	n	%			
<b>Cepat</b>	<b>61</b>	<b>72,6</b>	<b>8</b>	<b>9,5</b>	<b>69</b>	<b>82,1</b>	<b>0,000</b>
<b>Lambat</b>	<b>6</b>	<b>7,2</b>	<b>9</b>	<b>10,7</b>	<b>15</b>	<b>17,9</b>	
<b>Total</b>	<b>67</b>	<b>79,8</b>	<b>17</b>	<b>20,2</b>	<b>84</b>	<b>100</b>	

Sumber: Data Primer, 2023

Berdasarkan tabel 5.18 menunjukkan bahwa dari 84 responden, yang mengatakan *process* lambat dan minat kunjungan ulang tidak berminat sebanyak 9 (10,7%) responden, dan yang mengatakan *process* lambat dan minat kunjungan ulang berminat sebanyak 6 (7,2%) responden. Sedangkan yang mengatakan *process* cepat dan minat kunjungan ulang tidak berminat sebanyak 8 (9,5%) responden, dan yang mengatakan *process* cepat dan minat kunjungan ulang berminat sebanyak 61 (72,6%) responden.

Berdasarkan hasil uji statistik menggunakan uji Chi-square antara variabel diperoleh nilai  $p= 0,000$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$

diterima, artinya ada hubungan antara bauran pemasaran *process* (proses) dengan minat kunjungan ulang pasien rawat jalan di RSUD Labuang Baji Makassar tahun 2023.

- g. Hubungan Bauran Pemasaran *Physical Evidence* Dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Jalan RSUD Labuang Baji Makassar

**Tabel 5.19**  
**Hubungan Bauran Pemasaran *Physical Evidence* (Bukti Fisik) Dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Jalan RSUD Labuang Baji Makassar Tahun 2023**

<i>Physical Evidence</i>	Minat Kunjungan Ulang				Total		p Value
	Berminat		Tidak Berminat				
	n	%	n	%	n	%	
<b>Cukup</b>	<b>58</b>	<b>69,1</b>	<b>8</b>	<b>9,5</b>	<b>66</b>	<b>78,6</b>	<b>0,001</b>
<b>Kurang</b>	<b>9</b>	<b>10,7</b>	<b>9</b>	<b>10,7</b>	<b>18</b>	<b>21,4</b>	
<b>Total</b>	<b>67</b>	<b>79,8</b>	<b>17</b>	<b>20,2</b>	<b>84</b>	<b>100</b>	

Sumber: Data Primer, 2023

Berdasarkan tabel 5.19 menunjukkan bahwa dari 84 responden, yang mengatakan *physical evidence* kurang dan minat kunjungan ulang tidak berminat sebanyak 9 (10,7%) responden, dan yang mengatakan *physical evidence* kurang dan minat kunjungan ulang berminat sebanyak 9 (10,7%) responden. Sedangkan yang mengatakan *physical evidence* cukup dan minat kunjungan ulang tidak berminat sebanyak 8 (9,5%) responden, dan yang mengatakan *physical evidence* cukup dan minat kunjungan ulang berminat sebanyak 58 (69,1%) responden.

Berdasarkan hasil uji statistik menggunakan uji Chi-square antara variabel diperoleh nilai  $p= 0,001$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, artinya ada hubungan antara bauran pemasaran *physical evidence* (penampilan fisik) dengan minat kunjungan ulang pasien rawat jalan di RSUD Labuang Baji Makassar tahun 2023.

## **C. Pembahasan**

### **1. Karakteristik Pasien**

Hasil penelitian ini dilakukan dengan cara pengumpulan data primer dengan menggunakan kuesioner dengan jumlah sampel sebanyak 84 pasien. Pasien pada penelitian ini yaitu pasien umum karena pasien umum tidak memiliki keterikatan dengan rumah sakit, sehingga pasien umum bebas memilih sendiri mau berobat di rumah sakit mana yang pasien mau. Berdasarkan tabel 5.1 dapat diketahui karakteristik umur pasien yang melakukan kunjungan ulang di RSUD Labuang Baji Makassar paling banyak ada pada kelompok umur 26-35 tahun yaitu sebanyak 31 (36,9%) pasien dan paling sedikit pada kelompok umur 66-75 tahun yaitu sebanyak 2 (2,4%) pasien. Menurut Departemen Kesehatan Republik Indonesia tahun 2009 umur 26-35 tahun dikatakan masa dewasa awal, sedangkan umur 66-75 tahun dikatakan masa manusia lanjut usia. Usia dewasa merupakan suatu periode dalam kehidupan individu yang ditandai dengan pencapaian kematangan tubuh secara optimal

dan berada di puncak kekuatan, kesehatan, daya tahan dan fungsi sistem indra. Pada usia dewasa awal dipandang sebagai usia tersehat dari populasi manusia keseluruhan (healthiest people in population) meskipun banyak yang mengalami sakit namun jarang sampai parah, sedangkan manusia lanjut usia akan mengalami proses penuaan secara terus menerus dengan ditandai menurunnya daya tahan fisik sehingga rentan terhadap serangan penyakit yang dapat menyebabkan kematian (Windri et al., 2019).

Berdasarkan tabel 5.2 diperoleh jumlah pasien rawat jalan yang lebih banyak berjenis kelamin perempuan sebanyak 57 (67,9%) pasien. Sedangkan yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 27 (32,1%) pasien. Artinya, pasien rawat jalan yang menjadi pasien penelitian ini didominasi oleh perempuan. Hal ini sejalan dengan penelitian (Rakasiwi, 2021) yang mengatakan bahwa perempuan cenderung memiliki tingkat kesehatan yang lebih rendah dibandingkan laki-laki. Hal ini terjadi karena perempuan lebih malas untuk bergerak dan lebih memilih menghabiskan waktu luangnya dengan menonton TV ataupun berdiam diri tidak melakukan kegiatan apapun. Berbeda dengan laki-laki yang lebih suka menghabiskan waktu luangnya untuk berolahraga, baik berolahraga sendiri maupun berolahraga bersama teman seperti bermain bulu tangkis, sepak bola, dan lainnya.

Karakteristik pasien pada tabel 5.3 tentang pendidikan terakhir pasien menunjukkan pendidikan terakhir penelitian ini didominasi oleh S1 yaitu sebanyak 44 (52,4%) pasien. Pada penelitian (Rakasiwi, 2021) mengatakan bahwa pendidikan yang dimiliki seseorang dapat mempengaruhi status kesehatan yang dimilikinya. Seseorang dengan tingkat pendidikan yang lebih tinggi cenderung memiliki status kesehatan yang lebih baik, karena dengan pendidikan seseorang mempunyai banyak pengetahuan dan informasi tentang pentingnya menjaga status kesehatan agar tetap sehat.

Berdasarkan karakteristik pekerjaan pada tabel 5.4 diperoleh bahwa pasien terbanyak yaitu wiraswasta sebanyak 29 (34,5%) pasien. Pada penelitian (Sesa & Efendi, 2012) mengatakan bahwa wiraswasta merupakan pekerjaan yang memiliki tingkat aktivitas yang tinggi dan kemungkinan besar untuk mengangkat beban yang berat dan dilakukan dalam waktu yang lama yang akan menyebabkan peningkatan tekanan intraabdomen, hal ini mendukung mengapa wiraswasta lebih banyak daripada pekerjaan lainnya.

## **2. Hubungan *Product* (Produk) Dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Jalan RSUD Labuang Baji Makassar**

Berdasarkan hasil penelitian mengenai bauran pemasaran *product* (produk) dengan minat kunjungan ulang pasien rawat jalan RSUD labuang Baji Makassar mengatakan bahwa ada hubungan bauran pemasaran *product* (produk) dengan minat kunjungan ulang pasien rawat jalan RSUD labuang Baji Makassar. Dimana dari hasil uji statistik menggunakan uji Chi-square diperoleh bahwa nilai p Value = 0,000 atau nilai  $p < 0,05$ .

Hasil wawancara dengan pasien dari 84 pasien mayoritas memilih *product* (produk) cukup yakni sebanyak 74 (88,1%) pasien. Hal tersebut dipengaruhi oleh pemeriksaan kesehatan yang dibutuhkan oleh pasien tersedia di instalasi rawat jalan RSUD Labuang Baji Makassar serta RSUD Labuang Baji Makassar memiliki laboratorium yang lengkap sehingga pasien tidak perlu di rujuk ke rumah sakit lain. Sedangkan yang memilih *product* (produk) kurang yaitu sebanyak 10 (11,9%) pasien, dimana hal tersebut dipengaruhi oleh jenis obat-obatan yang tidak tersedia di apotik RSUD Labuang Baji Makassar, sehingga pasien harus mengambil obat dari luar rumah sakit.

Menurut Kotler (2005) produk merupakan segala tindakan yang ditawarkan oleh penyedia pelayanan dan segala aktivitas ekonomi secara umum yang dikonsumsi dan produksinya dilakukan

pada waktu yang sama dan nilai tambahan yang didapatkan berupa kenyamanan, hiburan, kecepatan dan kesehatan (Mokoagow et al., 2023).

Produk yang dimaksud dalam penelitian ini adalah jenis pelayanan kesehatan yang dapat ditawarkan di instalasi rawat jalan RSUD Labuang Baji Makassar yang memberikan nilai dan manfaat yang lebih untuk digunakan sehingga dapat memuaskan keinginan dan kebutuhan pasien.

Hasil penelitian ini menyebabkan ada hubungan antara bauran pemasaran *product* (produk) dengan minat kunjungan ulang pasien rawat jalan RSUD Labuang Baji Makassar. Penelitian ini sejalan dengan penelitian (Shalamah & Indrawati, 2021) yang mengatakan bahwa terdapat pengaruh antara bauran pemasaran produk terhadap minat kunjungan ulang layanan kesehatan di Balkesmas Wilayah Ambarawa.

### **3. Hubungan *Price* (Harga) Dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Jalan RSUD Labuang Baji Makassar**

Berdasarkan hasil penelitian mengenai bauran pemasaran *price* (harga) dengan minat kunjungan ulang pasien rawat jalan RSUD labuang Baji Makassar mengatakan bahwa ada hubungan bauran pemasaran *price* (harga) dengan minat kunjungan ulang pasien rawat jalan RSUD labuang Baji Makassar. Dimana dari hasil

uji statistik menggunakan uji Chi-square diperoleh bahwa nilai p Value = 0,002 atau nilai  $p < 0,05$ .

Hasil wawancara dengan pasien dari 84 pasien mayoritas yang mengatakan *price* (harga) terjangkau sebanyak 77 (91,7%) pasien. Hal tersebut dipengaruhi oleh cara atau proses pembayaran yang mudah serta informasi atau perincian biaya pembayaran yang sangat jelas. Selain itu, karakteristik pekerjaan pada pasien yaitu wiraswasta, dimana dalam penelitian (Kurniasari & Nurhayati, 2017) mengatakan bahwa pekerjaan wiraswasta penghasilannya setara dengan penghasilan pekerjaan PNS/TNI/POLRI bahkan lebih tinggi.

Bauran pemasaran *price* (harga) berkenaan dengan kebijakan strategi dan taktis seperti tingkat harga, struktur diskon, syarat pembayaran, dan tingkat diskriminasi harga diantara berbagai kelompok pelanggan. *Price* (harga) menggambarkan besarnya rupiah yang harus dikeluarkan seorang konsumen (Tjiptono, 2014)

*Price* (harga) yang dimaksud dalam penelitian ini adalah harga atau biaya yang dikeluarkan untuk berobat di RSUD Labuang Baji Makassar, serta proses pembayaran dan informasi dan rincian biaya.

Hasil penelitian ini menyebabkan ada hubungan antara bauran pemasaran *price* (harga) dengan minat kunjungan ulang pasien rawat jalan RSUD Labuang Baji Makassar. Penelitian ini sejalan dengan penelitian (Yasni et al., 2020) yang mengatakan bahwa ada hubungan cukup *price* dengan kunjungan ulang pasien. Sedangkan pada penelitian (Amin et al., 2018) tentang Pengaruh Bauran Pemasaran Jasa Terhadap Minat Kembali Pasien Non Asuransi Di Poli Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Daya Kota Makassar, mengatakan tidak sejalan yaitu tidak ada pengaruh *price* dengan minat kembali pasien.

#### **4. Hubungan *Promotion* (Promosi) Dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Jalan RSUD Labuang Baji Makassar**

Berdasarkan hasil penelitian mengenai bauran pemasaran *promotion* (promosi) dengan minat kunjungan ulang pasien rawat jalan RSUD labuang Baji Makassar mengatakan bahwa ada hubungan bauran pemasaran *promotion* (promosi) dengan minat kunjungan ulang pasien rawat jalan RSUD labuang Baji Makassar. Dimana dari hasil uji statistik menggunakan uji Chi-square diperoleh bahwa nilai p Value = 0,051 atau nilai  $p \leq 0,05$ .

Hasil wawancara dengan pasien dari 84 pasien mayoritas yang mengatakan *promotion* (promosi) cukup sebanyak 82 (97,6%) pasien. Hal tersebut dipengaruhi oleh pasien mendapatkan pemberitahuan jadwal kontrol serta papan petunjuk menuju

instalasi rawat jalan sangat jelas. Sedangkan yang mengatakan *promotion* (promosi) kurang sebanyak 2 (2,4%) pasien, dimana hal tersebut dipengaruhi oleh pasien yang tidak melihat sosial media, sehingga tidak mendapatkan informasi tentang pelayanan di RSUD Labuang Baji Makassar.

Menurut Sabarguna (2004) konsep promosi di rumah sakit adalah bagaimana pasien tahu tentang jenis pelayanan yang ada di rumah sakit, bagaimana mereka termotivasi untuk menggunakan, lalu menggunakan secara berkesinambungan dan menyebarkan informasi itu kepada rekanrekannya. Promosi tidak hanya ditujukan untuk meningkatkan pengguna jasa (yang sekaligus akan meningkatkan pendapatan). Sistem promosi bukan hanya menjual tetapi sekaligus akan meningkatkan pengetahuan anggota masyarakat untuk memilih bentuk pelayanan kesehatan yang paling tepat dalam dirinya (Parendreng et al., 2019).

*Promotion* (promosi) yang dimaksud dalam penelitian ini adalah suatu bentuk komunikasi pemasaran yang dilakukan oleh RSUD Labuang Baji Makassar dalam penyebaran informasi yang mengingatkan masyarakat agar bersedia menerima, membeli dan ada kaitannya dengan peningkatan jumlah kunjungan pasien.

Hasil penelitian ini menyebabkan ada hubungan antara bauran pemasaran *promotion* (promosi) dengan minat kunjungan

ulang pasien rawat jalan RSUD Labuang Baji Makassar. Penelitian ini sejalan dengan penelitian (Nurmawaddah et al., 2020) yang mengatakan bahwa terdapat hubungan antara *promotion* dengan pemanfaatan ulang pelayanan di unit rawat jalan RSIA Pertiwi Makassar. Sedangkan pada penelitian (Bur & Suyuti, 2019) tidak sejalan, yang mengatakan bahwa tidak ada hubungan antara bauran pemasaran *promotion* (promosi) dengan pemanfaatan layanan kesehatan pada pasien umum rawat inap di RSUD Makassar.

#### **5. Hubungan *Place* (Tempat) Dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Jalan RSUD Labuang Baji Makassar**

Berdasarkan hasil penelitian mengenai bauran pemasaran *place* (tempat) dengan minat kunjungan ulang pasien rawat jalan RSUD labuang Baji Makassar mengatakan bahwa ada hubungan bauran pemasaran *place* (tempat) dengan minat kunjungan ulang pasien rawat jalan RSUD labuang Baji Makassar. Dimana dari hasil uji statistik menggunakan uji Chi-square diperoleh bahwa nilai  $p$  Value = 0,017 atau nilai  $p < 0,05$ .

Hasil wawancara dengan pasien dari 84 pasien mayoritas yang mengatakan *place* (tempat) mudah dijangkau sebanyak 72 (85,7%) pasien. Hal tersebut dipengaruhi oleh sarana transportasi yang dibutuhkan menuju RSUD Labuang Baji Makassar mudah didapatkan. Selain itu, RSUD Labuang Baji Makassar cukup luas,

dan aman. Sedangkan yang mengatakan *place* (tempat) sulit dijangkau sebanyak 12 (14,3%) pasien. Hal ini dipengaruhi oleh lokasi RSUD Labuang Baji Makassar tidak cukup strategis karena sering terjadi kemacetan.

Lokasi menurut Philip Kotler adalah : “The various the company undertakes to make the product accessible and available to target customer”. Tempat merupakan berbagai kegiatan yang dilakukan oleh perusahaan untuk membuat produknya mudah diperoleh dan tersedia pada konsumen sasaran. Dimensi *place* (tempat) adalah aktivitas perusahaan untuk menyediakan produk bagi khalayak sasaran. Atau dapat diartikan pula tempat pelayanan jasa. Keputusan untuk memilih lokasi yang akan digunakan melibatkan pertimbangan bagaimana penyerapan jasa kepada pelanggan dan dimana itu akan berlangsung. Tempat juga penting sebagai lingkungan dimana dan bagaimana jasa akan diserahkan, sebagai bagian dari nilai dan manfaat dari jasa (Indraswati et al., 2023).

*Place* yang dimaksud dalam penelitian ini adalah lokasi atau tempat penelitian yaitu RSUD Labuang Baji Makassar, tepatnya di instalasi rawat jalan RSUD Labuang Baji Makassar yang memberikan pelayanan kesehatan terkait dengan jasa yang ditawarkan lebih mudah di informasikan kepada masyarakat.

Hasil penelitian ini menyebabkan ada hubungan antara bauran pemasaran *place* (tempat) dengan minat kunjungan ulang pasien rawat jalan RSUD Labuang Baji Makassar. Penelitian ini sejalan dengan penelitian (Safi & Sulistiadi, n.d.) tentang Pengaruh Bauran Pemasaran terhadap Keputusan Pasien yang diperoleh dari Tingkat Kunjungan Pasien ke Rumah Sakit yang menyatakan bahwa terdapat hubungan antara bauran pemasaran *place* (tempat) terhadap keputusan pasien yang diperoleh dari tingkat kunjungan pasien ke rumah sakit. Sedangkan penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian (Nurmawaddah et al., 2020) yang mengatakan bahwa tidak ada hubungan antara *place* dengan pemanfaatan ulang pelayanan di unit rawat jalan RSIA Pertiwi Makassar.

#### **6. Hubungan *People* (Orang) Dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Jalan RSUD Labuang Baji Makassar**

Berdasarkan hasil penelitian mengenai bauran pemasaran *people* (orang) dengan minat kunjungan ulang pasien rawat jalan RSUD labuang Baji Makassar mengatakan bahwa tidak ada hubungan bauran pemasaran *people* (orang) dengan minat kunjungan ulang pasien rawat jalan RSUD labuang Baji Makassar. Dimana dari hasil uji statistik menggunakan uji Chi-square diperoleh bahwa nilai p Value = 0,081 atau nilai  $p > 0,05$ .

Hasil wawancara dengan pasien dari 84 pasien mayoritas yang mengatakan *people* (orang) cukup sebanyak 69 (82,1%) pasien. Hal tersebut dipengaruhi oleh dokter di RSUD Labuang Baji Makassar teliti dan memperhatikan keluhan pasien saat melakukan pemeriksaan. Sedangkan yang mengatakan *people* (orang) kurang sebanyak 15 (17,9%) pasien, dimana hal tersebut dipengaruhi oleh tenaga pelayanan kesehatan yang kurang ramah. Selain itu, orang merupakan kata sifat, yang dimana sifat setiap orang berbeda-beda.

*People* (orang) merupakan unsur vital dalam bauran pemasaran. Dalam industri jasa, setiap orang merupakan part-time marketer yang tindakan dan perilakunya memiliki dampak langsung pada output yang diterima pelanggan. Oleh sebab itu, setiap organisasi jasa (terutama yang tingkat kontakannya dengan pelanggan tinggi) harus secara jelas menentukan apa yang diharapkan dari setiap karyawan dalam interaksinya dengan pelanggan (Tjiptono, 2014).

Rumah sakit sebagai organisasi yang menyajikan pelayanan kesehatan dimana terjadi ketertiban langsung antara penyedia jasa kesehatan dengan pasien. Sumber daya manusia (SDM) seperti dokter dan perawat yang senantiasa memberikan rasa aman dan tanggap terhadap kebutuhan setiap pasien.

*People* (orang) yang dimaksud dalam penelitian ini adalah keterampilan dan kemampuan tenaga kesehatan yang terlibat dalam memberikan pelayanan di instalasi rawat jalan RSUD Labuang Baji Makassar.

Hasil penelitian ini menyebabkan tidak ada hubungan antara bauran pemasaran *people* (orang) dengan minat kunjungan ulang pasien rawat jalan RSUD Labuang Baji Makassar. Penelitian ini sejalan dengan penelitian (Mokoagow et al., 2023) tentang Pengaruh Bauran Pemasaran terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien Umum Rawat Jalan di Klinik Syamsinar Maros yang mengatakan bahwa tidak ada pengaruh *people* (orang) terhadap minat kunjungan ulang pasien Umum Rawat Jalan di Klinik Syamsinar Maros.

#### **7. Hubungan *Process* (Proses) Dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Jalan RSUD Labuang Baji Makassar**

Berdasarkan hasil penelitian mengenai bauran pemasaran *process* (proses) dengan minat kunjungan ulang pasien rawat jalan RSUD labuang Baji Makassar mengatakan bahwa ada hubungan bauran pemasaran *process* (proses) dengan minat kunjungan ulang pasien rawat jalan RSUD labuang Baji Makassar. Dimana dari hasil uji statistik menggunakan uji Chi-square diperoleh bahwa nilai p Value = 0,000 atau nilai  $p < 0,05$ .

Hasil wawancara dengan pasien dari 84 pasien mayoritas yang mengatakan bahwa *process* (proses) cepat sebanyak 69 (82,1%) pasien. Hal tersebut dipengaruhi oleh proses administrasi pendaftaran untuk mendapatkan pelayanan di RSUD Labuang Baji Makassar tidak berbelit-belit. Sedangkan yang mengatakan *process* (proses) lambat yaitu sebanyak 15 (17,9%) pasien, dimana hal tersebut dipengaruhi oleh pasien menunggu lama untuk menerima obat dari petugas farmasi.

*Process* (proses) merupakan gambaran dari semua aktivitas, biasanya terdiri dari prosedur, jadwal pekerjaan, mekanisme dan aktivitas lain-lain yang dimana jasa dihasilkan dan disampaikan kepada konsumen (Amalia et al., 2022). Proses pada penelitian ini mencakup prosedur pelayanan, termasuk tahapan-tahapan yang dilalui pasien hingga meninggalkan rumah sakit RSUD Labuang Baji Makassar.

Hasil penelitian ini menyebabkan ada hubungan antara bauran pemasaran *process* (proses) dengan minat kunjungan ulang pasien rawat jalan RSUD Labuang Baji Makassar. Penelitian ini sejalan dengan penelitian (Azizah et al., 2020) tentang pengaruh bauran pemasaran terhadap proses keputusan pasien memilih layanan kesehatan yang menyatakan bahwa ada pengaruh antara bauran pemasaran *process* (proses) terhadap proses keputusan pasien memilih layanan kesehatan di instalasi rawat jalan RSUD

Tugurejo Semarang. Sedangkan pada penelitian (Ahmad et al., 2023) mengatakan tidak sejalan dengan penelitian ini, yaitu *process* (proses) tidak berpengaruh terhadap keputusan konsumen.

#### **8. Hubungan *Physical Evidence* (Bukti Fisik) Dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Jalan RSUD Labuang Baji Makassar**

Berdasarkan hasil penelitian mengenai bauran pemasaran *physical evidence* (bukti fisik) dengan minat kunjungan ulang pasien rawat jalan RSUD labuang Baji Makassar mengatakan bahwa ada hubungan bauran pemasaran *physical evidence* (bukti fisik) dengan minat kunjungan ulang pasien rawat jalan RSUD labuang Baji Makassar. Dimana dari hasil uji statistik menggunakan uji Chi-square diperoleh bahwa nilai p Value = 0,001 atau nilai p < 0,05.

Hasil wawancara dengan pasien dari 84 pasien mayoritas yang mengatakan bahwa *physical evidence* (bukti fisik) cukup sebanyak 66 (78,6%) pasien. Hal tersebut dipengaruhi oleh peralatan medis yang lengkap, sirkulasi udara yang bagus, serta pencahayaan yang baik. Sedangkan yang mengatakan *physical evidence* (bukti fisik) kurang sebanyak 18 (21,4%) pasien, dimana hal tersebut dipengaruhi oleh kondisi WC/toilet di instalasi rawat jalan RSUD Labuang Baji Makassar kurang bersih.

*Physical Evidence* (Bukti Fisik) merupakan hal yang sangat nyata yang turut mempengaruhi keputusan konsumen untuk membeli dan menggunakan produk jasa yang ditawarkan kepada pasien (Amalia et al., 2022). Unsur-unsur yang termasuk didalam *physical evidence* (bukti fisik) antara lain lingkungan fisik, dalam hal bangunan fisik, peralatan, perlengkapan, dan hal lainnya yang ada di RSUD Labuang Baji Makassar.

Hasil penelitian ini menyebabkan ada hubungan antara bauran pemasaran *physical evidence* (bukti fisik) dengan minat kunjungan ulang pasien rawat jalan RSUD Labuang Baji Makassar. Penelitian ini sejalan dengan penelitian (Lestari & Rindu, 2018) tentang Hubungan Pemasaran Rumah Sakit (Marketing Mix 7P) terhadap Tingkat Kunjungan Pasien, yang mana menyatakan bahwa ada hubungan antara bauran pemasaran *physical evidence* (bukti fisik) terhadap tingkat kunjungan pasien.

#### **D. Keterbatasan Penelitian**

Beberapa faktor yang menjadi keterbatasan selama melakukan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Responden mengisi kuesioner dalam keadaan buru-buru di karenakan pertanyaan kuesioner di nilai terlalu banyak.
2. Kurangnya pengalaman dalam mengisi kuesioner penelitian sehingga perlu dijelaskan maksud dari tiap poin pertanyaan kuesioner.
3. Responden mengisi kuesioner kemudian antriannya sudah dipanggil sehingga harus menunggu sampai responden selesai dengan urusannya.