

## INTISARI

Latar belakang: Upaya yang dapat dilakukan manajemen Rumah Sakit Khusus Bedah (RSKB) Sinduadi untuk meningkatkan jumlah pasien rawat inap salah satunya dengan promosi kepada masyarakat. Strategi pemasaran yang tepat dan dapat meningkatkan mutu pelayanan rumah sakit pada akhirnya dapat mempengaruhi keputusan pasien untuk menggunakan jasa layanan kesehatan.

Tujuan: Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh bauran pemasaran (*product, price, promotion, place, proses, people, dan physical evidence*) terhadap keputusan pasien menggunakan jasa rawat inap RSKB Sinduadi.

Metode: Jenis penelitian ini adalah jenis penelitian deksriptif kuantitatif, dimana data diperoleh dari sampel populasi penelitian kemudian dianalisis sesuai dengan metode statistik yang digunakan kemudian diinterpretasikan. Sampel penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah 84 responden. Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan teknik *sampling* secara acak sederhana (*random sampling*). Analisis data menggunakan uji regresi berganda.

Hasil: Bauran pemasaran *product, price, place, promotion, people, proses, physical evidence* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pasien menggunakan jasa rawat inap RSKB Sinduadi ( $P < 0.05$ ). Bauran pemasaran *proses* merupakan variabel bauran pemasaran yang paling berpengaruh terhadap keputusan pasien menggunakan jasa rawat inap RSKB Sinduadi dengan nilai pengaruh 0,256. Manajemen proses ini melibatkan unsur orang yang merupakan salah satu unsur bauran pemasaran, sehingga kedua bauran ini saling berinteraksi terutama dalam layanan konsumen. Apabila proses dalam penyampaian produk tidak diperhatikan, misalnya menyediakan permintaan tidak sesuai waktu yang ditetapkan, lambat dalam melakukan transaksi, maka akan mengakibatkan tidak puasnya pasien dan akan mempengaruhi keputusan pasien dalam menggunakan jasa rawat inap RSKB Sinduadi.

Kesimpulan: Bauran pemasaran *product, price, place, promotion, people, proses, physical evidence* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pasien menggunakan jasa rawat inap RSKB Sinduadi. Bauran pemasaran yang paling berpengaruh terhadap keputusan pasien menggunakan jasa rawat inap RSKB Sinduadi ialah bauran pemasaran *proses*.

Kata kunci: Bauran Pemasaran, Keputusan Pasien, Jasa Rawat Inap

## ABSTRACT

Background: The Sinduadi Special Surgery Hospital does effort to increase the number of inpatients by promotion to the public. The right marketing strategy and the services quality of hospital can influence a patient's decision to use health services.

Objective: to know and analysis the influence of the marketing mix (product, price, promotion, place, processes, people, and physical evidence) on the decision of patient to using inpatient services in Sinduadi Hospital.

Method: type of research is a quantitative descriptive. Data are obtained from the sample population of the research and analyzed according to statistical methods. The samples in this study are used 84 respondents. The technique sampling is sampling simple random (random sampling). Data analysis used multiple regression tests.

Result: there is influence of marketing mix (product, price, promotion, place, processes, people, and physical evidence) on decision to use patients in Sinduadi Hospital, positively and significantly ( $P < 0.05$ ). The process is marketing mix variables that most influence on the decision to use the services of Sinduadi Hospital.

Management of this process involves an element of people who constitute one of the elements of the marketing mix, so that the mix is interacting primarily in consumer services. If the process in the delivery of the product is not considered, such as providing the request does not match the time set, slow in the transaction, it will lead to disgruntled patients and will affect a patient's decision to use the services of hospitalization RSKB Sinduadi.

Conclusion: the marketing mix of *product, price, place, promotion, people, processes, physical evidence* have influence on patient's decision to use inpatient services in Sinduadi Hospital, positively and significantly. The marketing mix that most influence on the decision to use the services of hospitalized patients RSKB Sinduadi is the process.

*Keywords: marketing mix, intention to use, inpatient services*