

**Hubungan Persepsi Pasien Tentang Bauran Pemasaran Dengan Keputusan
Merekomendasikan (*Word Of Mouth*) Pelayanan Jasa Rawat Jalan di Rumah Sakit
Medika Permata Hijau Jakarta Barat**

Bersama ini saya sampaikan daftar pernyataan kepada pasien. Pernyataan dalam kuesioner ini berkenaan dengan penelitian yang berjudul “Hubungan Persepsi Pasien Tentang Bauran Pemasaran Dengan Keputusan Merekomendasikan (*Word Of Mouth*) Pelayanan Jasa Rawat Jalan di Rumah Sakit Medika Permata Hijau Jakarta Barat”. Atas kesediaan anda memberikan jawaban, sebelum dan sesudahnya saya ucapkan terimakasih.

A. Identitas Peneliti

Nama : Qurota Ayuni

Fakultas : Ilmu-ilmu Kesehatan

Jurusan : Kesehatan Masyarakat

Universitas : Esa Unggul

Judul Skripsi : Hubungan Persepsi Pasien Tentang Bauran Pemasaran Dengan Keputusan Merekomendasikan (*Word Of Mouth*) Pelayanan Jasa Rawat Jalan di Rumah Sakit Medika Permata Hijau Jakarta Barat.

B. Petunjuk Pengisian

1. Mohon dengan hormat kesedian Bapak/Ibu/Sdr untuk mengisi dan menjawab pernyataan-pernyataan yang ada.
2. Jawablah pernyataan ini sesuai dengan yang anda hadapi selama mendapatkan pelayanan di rawat jalan di rumah sakit medika permata hijau.
3. Berilah tanda ceklis ✓ pada jawaban yang anda pilih.
4. Terima kasih atas partisipasi anda dalam penelitian ini.

C. Identitas Responden

DATA PASIEN RAWAT JALAN DI RS MEDIKA PERMATA HIJAU JAKARTA BARAT	
Nama Responden	
Umur	
Jenis Kelamin	(1) Laki-Laki (2) Perempuan
Pendidikan Terakhir	(1) SD (4) Diploma (2) SMP (5) Sarjana (3) SMA/K (6) Lain-lain
Pekerjaan	(1) Tidak Bekerja/ Ibu Rumah Tangga (2) PNS/TNI/POLRI (3) Karyawan Swasta (4) Wiraswasta/Pedagang (5) Lain-lain

KUESIONER

Keterangan :

1. STS : SANGAT TIDAK SETUJU
2. TS : TIDAK SETUJU
3. S : SETUJU
4. SS : SANGAT SETUJU

Berilah tanda ceklis $\checkmark$ pada kolom yang tersedia.

NO	PERNYATAAN	4	3	2	1
		(SS)	(S)	(TS)	(STS)
1	Petugas pendaftaran rawat inap memberikan informasi dengan lengkap dan jelas.				
2	Petugas di pendaftaran rawat inap selalu ada di tempat.				
3	Petugas melayani dengan tepat apa yang dibutuhkan.				
4	Petugas cepat dalam memberikan pelayanan.				
5	Letak rumah sakit medika permata hijau sangat strategis.				
6	Akses menuju rumah sakit medika permata hijau mudah.				
7	Tarif paket di rawat jalan sesuai dengan pelayanan yang telah di berikan.				

		4 (SS)	3 (S)	2 (TS)	1 (STS)
8	Tarif paket di rawat jalan sesuai dengan fasilitas yang telah diberikan.				
9	Pemberian informasi yang di sampaikan petugas di pendaftaran rawat jalan jelas dan lengkap.				
10	Informasi tentang pelayanan rumah sakit medika permata hijau tersedia dalam bentuk, pamflet, spanduk, papan nama.				
11	Saya memberi informasi mengenai pelayanan rawat jalan di rumah sakit medika permata hijau dari teman.				
12	Saya memberi tahu kepada teman mengenai pelayanan jasa rawat jalan di rumah sakit medika melalui media sosial.				
13	Saya membujuk teman untuk menggunakan jasa pelayanan rawat jalan di rumah sakit medika permata hijau Jakbar.				
14	Saya memberikan informasi dengan jelas melalui brosur untuk saya berikan kepada teman.				
15	Saya merekomendasikan pelayanan jasa rawat jalan ke teman untuk meyakinkan menggunakan pelayanan jasa rawat jalan.				

		4 (SS)	3 (S)	2 (TS)	1 (STS)
16	Saya merekomendasikan pelayanan jasa rawat jalan sesuai dengan harapan dan kebutuhan teman saya.				
17	Saya memberi informasi pelayanan jasa rawat jalan kepada orang yang dapat dipercaya yaitu kerabat yang sudah merasakan pelayanan di rumah sakit medika permata hijau Jakbar.				
18	Saya memberi informasi kepada teman untuk menggunakan pelayanan jasa rawat jalan, agar dapat di rekomendasikan untuk melakukan pelayananan di rumah sakit medika.				
19	Saya akan berbagi pengalaman menarik setelah saya merasakan pelayanan jasa rawat jalan ke teman				
20	Saya berbagi pengalaman saya setelah melakukan pelayanan jasa rawat jalan melalui media sosial				

DISTRIBUSI FREKUENSI

Statistics

Produk		
N	Valid	60
	Missing	0
Mean		14.05
Median		14.00
Mode		16
Std. Deviation		1.872
Minimum		9
Maximum		16

Produk				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
9	1	1.7	1.7	1.7
10	2	3.3	3.3	5.0
11	2	3.3	3.3	8.3
12	10	16.7	16.7	25.0
Valid 13	6	10.0	10.0	35.0
14	10	16.7	16.7	51.7
15	10	16.7	16.7	68.3
16	19	31.7	31.7	100.0
Total	60	100.0	100.0	

Statistics

Tempat

N	Valid	60
	Missing	0
Mean		7.07
Median		7.00
Mode		8
Std. Deviation		1.133
Minimum		2
Maximum		8

Tempat

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	1	1.7	1.7	1.7
4	1	1.7	1.7	3.3
6	15	25.0	25.0	28.3
7	16	26.7	26.7	55.0
8	27	45.0	45.0	100.0
Total	60	100.0	100.0	

Statistics

Harga		
N	Valid	60
	Missing	0
Mean		6.20
Median		6.00
Mode		6
Std. Deviation		1.260
Minimum		4
Maximum		8

Harga

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
4	9	15.0	15.0	15.0
5	3	5.0	5.0	20.0
6	27	45.0	45.0	65.0
7	9	15.0	15.0	80.0
8	12	20.0	20.0	100.0
Total	60	100.0	100.0	

Statistics

Promosi

N	Valid	60
	Missing	0
Mean		6.32
Median		6.00
Mode		6
Std. Deviation		.948
Minimum		5
Maximum		8

Promosi

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
5	13	21.7	21.7	21.7
6	22	36.7	36.7	58.3
Valid 7	18	30.0	30.0	88.3
8	7	11.7	11.7	100.0
Total	60	100.0	100.0	

PERSEPSI PASIEN TENTANG BAURAN PEMASARAN

Statistics

PEMASARAN

N	Valid	60
	Missing	0
Mean		33.63
Median		33.50
Mode		33
Std. Deviation		3.678
Minimum		26
Maximum		40

PEMASARAN

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
26	3	5.0	5.0	5.0
27	2	3.3	3.3	8.3
29	2	3.3	3.3	11.7
30	4	6.7	6.7	18.3
31	5	8.3	8.3	26.7
32	4	6.7	6.7	33.3
33	10	16.7	16.7	50.0
34	5	8.3	8.3	58.3
35	9	15.0	15.0	73.3
36	6	10.0	10.0	83.3

38	2	3.3	3.3	86.7
39	2	3.3	3.3	90.0
40	6	10.0	10.0	100.0
Total	60	100.0	100.0	

WOM

Statistics

WOM		
N	Valid	60
	Missing	0
Mean		30.42
Median		30.00
Mode		30
Std. Deviation		4.143
Minimum		23
Maximum		39

WOM

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
23	2	3.3	3.3	3.3
24	3	5.0	5.0	8.3
25	3	5.0	5.0	13.3
26	4	6.7	6.7	20.0

27	4	6.7	6.7	26.7
28	3	5.0	5.0	31.7
29	5	8.3	8.3	40.0
30	12	20.0	20.0	60.0
31	3	5.0	5.0	65.0
33	3	5.0	5.0	70.0
34	8	13.3	13.3	83.3
35	3	5.0	5.0	88.3
36	1	1.7	1.7	90.0
37	3	5.0	5.0	95.0
38	2	3.3	3.3	98.3
39	1	1.7	1.7	100.0
Total	60	100.0	100.0	

UJI PEARSON PRODUCT MOMENT

Correlations		Persepsi Pasien	WOM
Persepsi Pasien	Pearson Correlation	1	.426**
	Sig. (2-tailed)		.001
	N	60	60
WOM	Pearson Correlation	.426**	1
	Sig. (2-tailed)	.001	
	N	60	60

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

UJI NORMALITAS

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		60
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0E-7
	Std. Deviation	3.74751249
	Absolute	.116
Most Extreme Differences	Positive	.095
	Negative	-.116
Kolmogorov-Smirnov Z		.898
Asymp. Sig. (2-tailed)		.395

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Pemasaran
N		60
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	33.63
	Std. Deviation	3.678
	Absolute	.098
Most Extreme Differences	Positive	.093
	Negative	-.098
Kolmogorov-Smirnov Z		.761
Asymp. Sig. (2-tailed)		.608

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		WOM
N		60
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	30.42
	Std. Deviation	4.143
	Absolute	.140
Most Extreme Differences	Positive	.140
	Negative	-.106
Kolmogorov-Smirnov Z		1.085
Asymp. Sig. (2-tailed)		.190

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

UJI T

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	14.266	4.527		3.152	.003
Persepsi Pasien	.480	.134	.426	3.589	.001

a. Dependent Variable: WOM

25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
26	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	38
27	3	3	3	3	2	4	4	3	4	3	32
28	4	4	4	4	1	3	3	3	3	2	31
29	4	4	4	4	2	4	2	2	4	4	34
30	4	2	3	3	1	1	4	2	3	3	26
31	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	33
32	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	33
33	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
34	4	4	4	4	4	4	3	3	2	3	35
35	4	4	4	4	4	4	3	3	2	3	35
36	4	4	4	4	4	4	3	3	2	3	35
37	4	4	4	4	4	3	3	3	3	2	34
38	4	4	4	4	4	3	3	3	3	2	34
39	4	4	4	4	3	3	3	3	3	2	33
40	4	4	4	3	4	3	2	3	2	4	33
41	4	3	4	3	4	3	3	4	3	2	33
42	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	35
43	4	3	4	3	4	3	3	4	3	2	33
44	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	35
45	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	29
46	3	3	4	3	4	4	2	3	3	3	32
47	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	33
48	4	3	4	4	3	4	3	3	2	3	33
49	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	31
50	3	3	3	3	3	3	2	2	4	3	29
51	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	36

12	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	34
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
16	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	23
17	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	37
18	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	37
19	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	38
20	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	31
21	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	33
22	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	34
23	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	36
24	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	38
25	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	39
26	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	34
27	2	2	2	2	2	3	2	2	4	4	25
28	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	29
29	2	2	2	2	2	3	2	2	2	4	23
30	3	3	1	3	3	4	1	4	4	4	30
31	2	3	2	2	3	3	4	3	4	4	30
32	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	30
33	2	3	3	2	3	3	4	2	3	3	28
34	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	25
35	4	3	3	3	3	2	3	2	2	2	27
36	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3	24
37	3	2	2	2	3	3	2	2	3	2	24
38	2	3	3	3	2	3	2	2	3	2	25

39	2	3	2	2	3	3	2	2	4	3	26
40	3	4	2	2	3	3	2	2	3	2	26
41	2	3	2	2	3	3	4	2	3	2	26
42	4	3	2	2	3	4	3	2	3	2	28
43	3	4	3	2	3	3	3	2	3	2	28
44	4	2	2	3	2	3	2	4	4	4	30
45	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	33
46	3	4	4	3	3	3	3	3	2	2	30
47	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	34
48	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	26
49	4	4	4	4	4	2	2	3	4	3	34
50	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	24
51	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	35
52	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
53	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	27
54	3	4	3	2	3	3	3	2	2	2	27
55	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	34
56	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	31
57	2	3	3	2	4	3	3	3	4	3	30
58	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	27
59	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	35
60	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	34

No	Produk	Tempat	Harga	Promosi	Volume	Nilai Informasi	Sumber Informasi
1	15	8	6	7	8	9	12
2	13	8	7	7	9	10	14
3	14	8	6	7	8	9	12
4	15	8	6	7	8	9	12
5	12	8	6	7	11	11	12
6	11	8	6	6	10	11	14
7	13	6	5	6	11	12	14
8	15	6	6	6	9	9	13
9	15	7	6	6	7	10	12
10	14	7	6	7	8	9	13
11	10	6	4	6	9	9	12
12	12	6	6	7	12	10	12
13	15	7	4	6	9	9	12
14	12	6	6	6	9	9	12
15	10	6	4	6	9	9	12
16	9	7	6	5	7	6	10
17	16	8	8	7	11	10	16
18	16	8	8	8	12	10	15
19	16	8	8	8	11	11	16
20	16	8	8	8	10	9	12
21	16	8	8	8	9	10	14
22	16	8	8	6	10	9	15
23	16	8	8	7	10	11	15
24	16	8	8	8	11	11	16
25	16	8	8	8	12	12	15
26	16	7	8	7	11	10	13

27	12	6	7	7	6	7	12
28	16	4	6	5	8	9	12
29	16	6	4	8	6	7	10
30	12	2	6	6	7	10	13
31	13	8	6	6	7	8	15
32	13	7	6	7	9	10	11
33	12	6	6	6	8	8	12
34	16	8	6	5	8	7	10
35	16	8	6	5	10	8	9
36	16	8	6	5	8	7	9
37	16	7	6	5	7	8	9
38	16	7	6	5	8	8	9
39	16	6	6	5	7	8	11
40	15	7	5	6	9	8	9
41	14	7	7	5	7	8	11
42	14	7	7	7	9	9	10
43	14	7	7	5	10	8	10
44	15	7	7	6	8	8	14
45	11	6	6	6	9	10	14
46	13	8	5	6	11	9	10
47	14	6	7	6	11	9	14
48	15	7	6	5	9	8	9
49	12	6	6	7	12	10	12
50	12	6	4	7	7	9	8
51	16	7	6	7	10	10	15
52	14	8	4	6	9	9	12
53	12	6	4	5	6	9	12

54	15	7	8	6	10	8	9
55	14	8	7	6	10	9	15
56	12	8	4	7	10	9	12
57	14	8	8	6	8	9	13
58	13	8	4	5	9	9	9
59	15	8	6	7	12	9	14
60	14	8	7	6	10	9	15

FORMULIR BIMBINGAN SKRIPSI

PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT

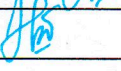
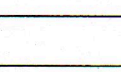
UNIVERSITAS ESA UNGGUL

Nama : Qurata Ayuni

NIM : 2011 31 047

Judul Skripsi : Hubungan Persepsi Pasien Tentang Bauran Pemasaran Terhadap keputusan Merekomendasikan (word of mouth) Pelayanan Jasa Rawat Jalan di RS Medika Permata Hijau

Pembimbing II : Erlina Puspitaloka Mahadewi, SE, M.H., MBL

No	Tanggal	Materi Konsultasi	Paraf Pembimbing
1.	28-03-2015	- konsul judul & acc	
2.	05-04-2015	- Revisi judul (+) WOM	
3.	10-04-2015	- Pembatasan pasar sasaran	
4.	15-05-2015	- Data alurani & survey jaminan perush	
5.	21-5-2015	- Acc final	
6.	08-07-2015	- konsul Bab 4.5	
7.	06-08-2015	- konsul Bab 6	
8.	13-08-2015	- Acc Bab 4-6	

Catatan:

1. Bimbingan skripsi minimal 8 (delapan) kali.
2. Setelah penulisan laporan skripsi selesai, formulir ini dilampirkan untuk mengajukan sidang skripsi.



FORMULIR BIMBINGAN SKRIPSI
PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT
UNIVERSITAS ESA UNGGUL

Nama : Qurota Ayuni

NIM : 2011 31 047

Judul Skripsi : Hubungan Persepsi Pasien tentang Bauran Pemasaran Terhadap Keputusan Merekomendasikan (word of mouth) Pelayanan jasa Rawat Jalan di RS Medika

Pembimbing I : Dr. Rokiah Kusumapradja, MHA

No	Tanggal	Materi Konsultasi	Paraf Pembimbing
1	12-02-2015	konsul judul	
2	13-04-2015	konsul judul	
3	16-04-2015	konsul Bab I	
4	29-04-2015	konsul BAB II	
5	20-05-2015	konsul BAB III	
6	09-07-2015	konsul BAB IV	
7	05-08-2015	konsul BAB V	
8	12-08-2015	konsul BAB VI	

Catatan:

1. Bimbingan skripsi minimal 8 (delapan) kali.
2. Setelah penulisan laporan skripsi selesai, formulir ini dilampirkan untuk mengajukan sidang skripsi.



RUMAH SAKIT MEDIKA PERMATA HIJAU

PT. KHIDMAT PERAWATAN JASA MEDIKA

Jl. Raya Kebayoran Lama No. 64, Jakarta Barat 11560

Telp. (62-21) 5305288 - 5347411, Fax. (62-21) 5305291, Website : www.rsmph.co.id

Jakarta, 29 April 2015

Nomor : 108/RSMPH/DIR/IV/15

Kapada Yth,

Intan Silviana Mustikawati, MPH

Ketua Program Studi Kesehatan masyarakat

Fakultas Ilmu Kesehatan, Jurusan Kesehatan Masyarakat

Universitas Esa Unggul

Dengan hormat,

Perihal : Persetujuan Izin obeservasi dan penelitian

Sehubungan dengan surat yang telah diajukan, tertanggal 10 April 2015, perihal permohonan izin untuk melakukan observasi dan penelitian di Rumah Sakit Medika Permata hijau.

Maka dengan ini kami sampaikan bahwa kami menyetujui dan memberi kesempatan kepada mahasiswa yang bernama :

1. Qurota Ayuni
2. Lia Hermawati

Adapun pelaksanaan Praktek Kerja Lapangan di Departemen Teknisi Rumah Sakit Medika Permata Hijau dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Tidak mengganggu kegiatan operasional Rumah Sakit Medika Permata Hijau.
2. Bersikap sopan dan ramah selama berada di Rumah Sakit Medika Permata Hijau.
3. Menjalankan observasi dan penelitian dengan komitmen yang tinggi.
4. Mengikuti peraturan yang telah ditetapkan oleh pihak RS. Medika Permata Hiaju
5. Rumah Sakit Medika Permata Hijau tidak memberikan kompensasi apapun.

Demikian surat persetujuan ini dibuat, atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

Hormat Kami,

Rumah Sakit Medika Permata Hijau

M



RUMAH SAKIT MEDIKA PERMATA HIJAU

Dr. Achmad Hardiman, Sp.KJ, MARS

Direktur

Nomor : 050/FIKES/KESMAS/UEU/IV/2015
Perihal : Surat Permohonan Penelitian

Jakarta, 10 April 2015

Kepada Yth,
Bagian Diklat
RS. Medika Permata Hijau
Bapak Rahman
Di Tempat

Dalam rangka penyusunan tugas akhir Fakultas Ilmu-Ilmu Kesehatan Program Studi Kesehatan Masyarakat Peminatan Manajemen Rumah Sakit Universitas Esa Unggul, maka setiap mahasiswa diwajibkan melakukan penelitian dalam bentuk skripsi.

Untuk itu kami mohon bantuan dapat memberikan ijin bagi mahasiswa di bawah ini untuk melakukan observasi data penelitian pada instansi yang Bapak/Ibu pimpin.

Adapun mahasiswa yang akan melakukan observasi data adalah:

No	NIM	NAMA	NO. TELEPON	JUDUL
1.	2011-31-047	Qurota Ayuni	089637777392	Hubungan Persepsi Pasien terhadap Bauran Pemasaran dengan Keputusan Merekomendasikan (<i>Word of Mouth</i>) Pelayanan Jasa Rawat Jalan di Rumah Sakit Medika Permata Hijau Jakarta Barat.
2.	2011-31-029	Lia Hermawati	085219677373	Hubungan antara Kualitas Pelayanan Farmasi dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Instalasi Farmasi RS. Medika Permata Hijau Jakarta Barat.

Demikian, atas perhatian dan bantuan Bapak/Ibu kami ucapkan terima kasih.

FAKULTAS ILMU – ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS ESA UNGGUL
JURUSAN KESEHATAN MASYARAKAT

 **Esa Unggul**

Program Studi Kesehatan Masyarakat
Fakultas Ilmu-Ilmu Kesehatan

Intan Silviana Mustikawati, MPH
Ka. Prodi Kesmas