

Tipe Koleksi: UHAMKA - Skripsi FIKES

HUBUNGAN ANTARA BAURAN PEMASARAN DENGAN KUALITAS PELAYANAN UNIT RAWAT JALAN PASIEN BPJS DI PUSKESMAS KALIDERES TAHUN 2022

VIRA ALIFAH PUTRI

Deskripsi Lengkap: <http://lib.uhamka.ac.id/detail.jsp?id=76391&lokasi=lokal>

Abstrak

Bauran pemasaran merupakan sebuah perangkat yang digunakan untuk menganalisis minat pasien berkunjung ke puskesmas yang terdiri dari produk, harga, tempat, promosi, orang, proses, dan bukti fisik. Bauran pemasaran menjadi faktor yang berpengaruh terhadap kualitas pelayanan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan antara Bauran Pemasaran dengan kualitas pelayanan Unit Rawat Jalan Pasien BPJS di Puskesmas Kalideres pada tahun 2022. Disain penelitian kuantitatif ini adalah Cross Sectional. Sampel penelitian ini adalah pasien lama BPJS yang berobat di unit rawat jalan Puskesmas Kalideres berjumlah 125 pasien, dengan teknik pengambilan sampel yaitu Quota Sampling, dengan menggunakan analisis univariat dan Chi Square ($\alpha = 0.05$). Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebanyak 69 orang (55.2%) pasien BPJS menilai Puskesmas Kalideres mempunyai kualitas yang baik. Hasil uji statistik menunjukkan bahwa ada hubungan yang bermakna antara variabel promosi (promotion) (p-value = 0.048), tempat (place) (p-value = 0.033), SDM (people) (p-value = 0.046), dan proses (process) (p-value = 0.013), sedangkan variabel yang tidak ada hubungan bermakna yaitu variabel produk (product) (p value = 0.752), variabel tarif (price) (p-value = 1.000), dan variabel bukti fisik (physical evidence) (p-value = 0.929).