

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Pengaruh *Integrated Marketing Communication* terhadap peningkatan jumlah kunjungan pasien di RSUD Majene
Nama : Khairunnisa Yanas
NIM : 220240022
Program Studi : Kesehatan Masyarakat
Konsentrasi : Administrasi Kebijakan Kesehatan
Fakultas : Ilmu Kesehatan

Menyetujui,



Usman, SKM, M. Kes, MP

Pembimbing I



Makhrajani Majid, SKM, M. Kes

Pembimbing II

Mengetahui :

Dekan
 Fakultas Ilmu Kesehatan

Hanifah, S.Si, Apt, M.Kes
 NBM: 865740

Ketua Program Studi
 Kesehatan Masyarakat


Dr. Rahmi Amir, S.Si, M.Kes
 NBM: 888893

PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi oleh Khairunnisa Yanas, NIM 220240022 diterima oleh panitia ujian tutup skripsi Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Parepare (FIKES UMPAR) SK Nomor SK Nomor 251/SK.FIKES/11.3.AU/D/2024, bertepatan dengan Tanggal 27 Juli 2024 untuk memenuhi syarat memperoleh gelar Sarjana Kesehatan Masyarakat (SKM) yang dipertahankan di depan penguji pada Hari Selasa Tanggal 23 Agustus 2024.

PANITIA UJIAN

1. Ketua : Dr. Rahmi Amir, S.Si., M.Kes
2. Sekretaris : Fitriani Umar, SKM., M.Kes

Rahmi Amir
Fitriani Umar

PENGUJI UJIAN

1. Usman, SKM., M.Kes., MP
2. Makhrajani Majid, SKM., M.Kes., MP
3. Rasidah Wahyuni Sari, SKM., M.Kes
4. Ayu Dwi Putri Rusman, SKM., M.PH

Usman
Makhrajani Majid
Rasidah Wahyuni Sari
Ayu Dwi Putri Rusman

Disahkan Oleh
Fakultas Ilmu Kesehatan
Umpar



Haniarti S.Si., Apt., M.Kes
NBM. 865740

Mengetahui
Ketua Program Studi
Kesehatan Masyarakat

Rahmi Amir

Dr. Rahmi Amir, S.Si., M.Kes
NBM. 888893

ABSTRAK

Keberadaan rumah sakit mutlak diperlukan karena setiap orang yang mengalami gangguan kesehatan pasti membutuhkan pengobatan dan salah satu penyedia layanan kesehatan adalah rumah sakit. Tujuan Penelitian untuk mengetahui pengaruh *Integrated Marketing Communication* terhadap peningkatan jumlah kunjungan pasien di RSUD Majene. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif yang bersifat *survey analitik* dengan pendekatan *cross sectional study* dengan pengumpulan data melalui kuesioner yang disebarakan kepada pasien yang mengunjungi rumah sakit dalam periode penelitian. Sampel dalam penelitian ini adalah pasien rawat jalan kategori umum yang diambil secara acak. Analisis data yang digunakan yaitu univariat dan bivariat untuk mengetahui adanya pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen melalui uji *Chi-Square*.

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa iklan berpengaruh terhadap peningkatan jumlah kunjungan pasien di RSUD Majene dengan nilai $p = 0,004$, romosi berpengaruh terhadap peningkatan jumlah kunjungan pasien di RSUD Majene dengan nilai $p = 0,005$, Hubungan masyarakat berpengaruh terhadap peningkatan jumlah kunjungan pasien di RSUD dengan nilai $p = 0,001$, komunikasi berpengaruh terhadap peningkatan jumlah kunjungan pasien di RSUD dengan nilai $p = 0,001$, pelayanan kesehatan berpengaruh terhadap peningkatan jumlah kunjungan pasien di RSUD dengan nilai $p = 0,001$. Selain fokus pada pemasaran, rumah sakit juga perlu memastikan bahwa kualitas layanan tetap tinggi. Kesan positif dari pasien yang mendapatkan pelayanan yang baik akan mendorong loyalitas pasien.

Kata Kunci : *Integrated Marketing Communication*, Kunjungan Pasien, RSUD Majene

ABSTRACT

The existence of a hospital is absolutely necessary because every person who experiences health problems definitely needs treatment and one of the health service providers is a hospital. The aim of the research is to determine the effect of Integrated Marketing Communication on increasing the number of patient visits at Majene Hospital. The research method used is quantitative research in the form of an analytical survey with a cross sectional study approach with data collection through questionnaires distributed to patients who visited the hospital during the research period. The sample in this study was outpatients in the general category who were taken randomly. The data analysis used is univariate and bivariate to determine the influence of the independent variable on the dependent variable through the Chi-Square test.

Based on the research results, it can be concluded that advertising has an effect on increasing the number of patient visits at Majene Hospital with a value of $p = 0.004$, promotion has an effect on increasing the number of patient visits at Majene Hospital with a value of $p = 0.005$, Public relations has an effect on increasing the number of patient visits at RSUD with a value $p = 0.001$, communication has an effect on increasing the number of patient visits at RSUD with a value of $p = 0.001$, health services have an effect on increasing the number of patient visits at RSUD with a value of $p = 0.001$. Apart from focusing on marketing, hospitals also need to ensure that the quality of service remains high. Positive impressions from patients who receive good service will encourage patient loyalty.

Keywords: *Integrated Marketing Communication, Patient Visits, Majene Hospital*

PERYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Khairunnisa Yanas

Nim : 220240022

Konsentrasi : Administrasi Kebijakan Kesehatan

Fakultas : Ilmu Kesehatan

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa :

1. Skripsi dengan judul “Pengaruh *Integrated Marketing Communication* dalam peningkatan jumlah kunjungan pasien di RSUD Majene” merupakan karya tulis saya sendiri dan bukan merupakan tiruan, salinan atau duplikasi dari skripsi lain.
2. Bilamana suatu hari terbukti dan terdapat tindakan plagiat maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Parepare, 29 Agustus 2024
Yang memberi pernyataan



Khairunnisa Yanas

RIWAYAT HIDUP



Penulis lahir pada tanggal 10 Oktober 2001 di Majene. Penulis lahir dari pasangan bapak Drs. Yanas, M.Pd dan ibu Hj. Adinah, S.Pd, dan memiliki saudara Bernama Rezkiyana Yanas, M.Hum, Muhammad Badawi Yanas, M.Pd, Nadia Zhalzhabila Yanas. Serta saudara ipar Rismawan Aris S.pd dan Riska Indria A.Md.Keb.

Penulis pertama kali menempuh pendidikan formal pada usia 6 tahun di TK Pembina Majene pada tahun 2007. Pada tahun 2008 melanjutkan pendidikan sekolah dasar di SDN 02 Kamp. Baru Majene dan tamat ditahun 2014. Ditahun yang sama melanjutkan di SMPN 3 Majene kemudian pindah ke SMPN 3 SUPPA dan lulus pada tahun 2017. Setelah lulus penulis melanjutkan pendidikan di SMA 4 PINRANG kemudian pindah ke SMAN 2 MAJENE mengambil jurusan IPA dan selesai ditahun 2020. Dan pada tahun 2020 penulis melanjutkan Pendidikan perguruan tinggi di Universitas Muhammadiyah Parepare dan tercatat sebagai mahasiswa Fakultas Ilmu Kesehatan Konsentrasi Administrasi Kebijakan Kesehatan. Penulis aktif di Organisasi Internal kampus yakni Badan Eksekutif Mahasiswa Fakultas Ilmu Kesehatan dan Pimpinan Komisariat Ikatan Mahasiswa Muhammadiyah Ibnu Sina Fakultas Ilmu Kesehatan.

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr.Wb

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT. Larena atas limpahan dan rahmat-Nya sehingga penelitian ini dapat terselesaikan. Penelitian ini dengan judul “ Pengaruh *Integrated Marketing Communication* dalam peningkatan jumlah kunjungan pasien di RSUD Majene”

Penyusunan skripsi ini bukan hasil kerja penulis semata. Segala usaha dan potensi telah dilakukan dalam rangka penyempurnaan skripsi ini dengan segala keterbatasan. Penulis menyadari bahwa penulis ini tidak dapat terselesaikan tanpa adanya bantuan dari pihak yang memberikan kontribusi sangat berarti bagi penulis. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan terima kasi dan penghargaan kepada

- :
1. Terkhususnya penulis persembahkan kepada kedua orang tua bapak Drs. Yanas, M.Pd dan ibu Hj. Adinah, S.Pd atas setiap keringat dalam setiap langkah pengorbanan dan kerja keras yang dilakukan untuk memberikan yang terbaik kepada penulis, mengusahan segala kebutuhan penulis, mendidik, membimbing, dan selalu memberikan kasih sayang yang tulus, motivasi, serta dukungan dan mendoakan penulis dalam keadaan apapun agar penulis mampu bertahan untuk melangkah setapak demi setapak dalam meraih mimpi di masa depan. Terima kasih untuk selalu berada di sisi penulis dan menjadi alasan bagi penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini hingga memperoleh gelar sarjana kesehatan masyarakat. Mama, bapak panjang umur dan sehat selalu terima kasih banyak.
 2. Bapak Usman, SKM., M.Kes., MP selaku dosen pembimbing I atas segala bimbingan, arahan serta saran yang diberikan kepada penulis sehingga penelitian ini dapat terselesaikan.

3. Ibu Makhrajani Majid, SKM., M.Kes., MP selaku dosen pembimbing II yang selalu meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan, dan motivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini.
4. Ibu Rasidah Wahyuni Sari, SKM., M.Kes selaku penanggap I yang telah memberikan masukan, saran, dan kritik dalam penyusunan skripsi ini.
5. Ibu Ayu Dwi Putri Rusman, SKM., M.PH selaku penanggap II yang telah memberikan masukan, saran, dan kritik dalam penyusunan skripsi ini.
6. Ibu Haniarti, S.Si., Apt., M.Kes selaku Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Parepare yang telah memberikan motivasi selama menempuh pendidikan.
7. Ibu Dr. Rahmi Amir, S.Si., M.Kes selaku Ketua Program Studi Kesehatan Masyarakat Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Parepare yang telah memberikan motivasi selama menempuh pendidikan.
8. Civitas Akademik Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Parepare atas bantuannya selama penulis terdaftar sebagai mahasiswa.
9. Direktur RSUD Majene beserta jajarannya yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian di RSUD Majene.
10. Saudara Penulis Rezkiyana Yanas, Muh. Badawi Yanas, Nadia Zhalzhabila Yanas dan saudara ipar penulis Rismawan dan Riska Indria yang turut memberikan doa, memberikan motivasi, bimbingan kepada penulis. Tak lupa keponakan penulis Riki Maulana selalu mengibur penulis ketika lelah dengan tingkah kelucuannya.
11. Sahabat-sahabat penulis yang telah menemani selama ini dan memberikan dukungan, Andi Arna Septianjani dan Muthia Aulia Rahman, Cahaya Amalia Darwis.
12. Rekan-rekan mahasiswa program studi kesehatan masyarakat angkatan 2020 yang telah memberikan dukungan dan motivasi dalam menyelesaikan penelitian ini.

13. Tak kalah penting kepada laki-laki pemilik NIM 220240028 terima kasih telah menjadi sosok yang selalu ada menemani dan menjadi *support system* untuk penulis, sosok penenang pikiran dikala stres melanda, selalu mau mendengarkan keluh kesah, menjadi penasehat yang baik, meluangkan waktu kepada penulis dan telah menjadi bagian penting dari perjalanan hidup penulis. *Finally*, akhirnya bisa selesai sama-sama.
14. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu. Terima kasih atas segala dukungan dan bantuan selama ini.

Dengan segala kerendahan hati penulis senantiasa mengharapkan saran dan kritikan yang sifatnya membangun, sehingga penulis dapat menghasilkan karya yang lebih baik di masa yang akan datang.

Parepare, Agustus 2024

Khairunnisa Yanas

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
ABSTRAK	v
PERYATAAN KEASLIAN.....	vii
RIWAYAT HIDUP	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
A. Telaah Pustaka.....	8
B. Kerangka Pikir.....	18
BAB III METODE PENELITIAN.....	21
A. Metode dan Desain Penelitian.....	21
B. Tempat dan Waktu Penelitian	21
C. Populasi dan Sampel.....	21
D. Defenisi Operasional Variabel	22
E. Teknik Pengolahan Data	27

G.Instrumen Penelitian	28
H. Sumber Data.....	29
I. Teknik Analisis Data.....	29
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN ...	30
A.Gambaran Lokasi Penelitian	30
B.Hasil Penelitian.....	30
C.Pembahasan	40
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	52
A.Kesimpulan	52
B.Saran	52
DAFTAR PUSTAKA	54

DAFTAR TABEL

	Halaman
1. Karakteristik Responden	31
2. Distribusi Silang Pengaruh Iklan.....	36
3. Distribusi Silang Pengaruh Promosi.....	37
4. Distribusi Silang Pengaruh Hubungan Masyarakat	38
5. Distribusi Silang Pengaruh Komunikasi.....	39
6. Distribusi Silang Pengaruh Pelayanan Kesehatan ..	40

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
1. Kerangka Pikir	19
2. Proses pembagian kuisioner	81
3. Proses pengisian kuisioner	81
4. Proses pengisian kuisioner	81

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
1. Kuisioner penelitian	60
2. Master Tabel	65
3. Output SPSS.....	65
4. Dokumentasi Penelitian.....	81
5. Surat Permohonan Izin Pengambilan Data Awal...	81
6. Surat Izin Pengambilan Data Awal.....	83
7. Format Persetujuan Melakukan Penelitian	84
8. Surat Pengantar Penelitian.....	85
9. Surat Izin ke Kantor Dinas	86
10. Surat Rekomendasi Penelitian	87
11. Surat Izin ke RSUD Majene.....	88
12. Surat Izin kepala Instalasi Rawat Jalan.....	89