PERBEDAAN PERSEPSI MASYARAKAT PADA RUMAH SAKIT RK. CHARITAS DAN SITI KHODIJAH KOTA PALEMBANG

Skripsi

Nama : Netti Agustin

Nim : 212015089

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

2019

SKRIPSI

PERBEDAAN PERSEPSI MASYARAKAT PADA RUMAH SAKIT RK. CHARITAS DAN SITI KHODIJAH KOTA PALEMBANG

Diajukan untuk Menyusun Skripsi Pada

Prokram Strata satu Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Palembang

Nama : Netti Agustin

Nim : 212015089

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

2019

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Netti Agustin

NIM : 212015089

Jurusan : Manajemen Pemasaran

Menyatakan bahwa skripsi ini telah ditulis sendiri dengan sungguh-sungguh dan tidak ada bagian yang merupakan penjiplakan karya orang lain.

Apabila di kemudian hari terbukti pernyataan ini tidak benar, maka saya sanggup menerima sanksi apapun sesuai peraturan yang berlaku.

Palembang, Agustus 2019

Penulis

Netti Agustin

Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah
Palembang

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Judul: Perbedan Persepsi Masyarakat Di Kecamatan Ilir Timur III Palembang Pada Rumah Sakit RK. Charitas Dan Rumah Sakit Siti Khodijah

Nama	: Netti Agustin
Nim	: 212015089
Fakultas	: Ekonomi
Program Studi	: Manajemen
Konsentrasi	: Pemasaran

Diterima dan Disahkan
Pada Tanggal,

Pembimbing I,	Pembimbing II,
DR. Diah Isnaini A,S.E, M.M.	Zawawi Nasution, S.E, M.Si
NIDN/NBM : 0207046301/652.72	NIDN/NBM : 0222045801/859,2

Mengetahui,

Dekan

U.B. Ketua Program Studi Manajemen

HJ.Maftuhah Nurrahmi, S.E., M.Si

NIDN: 0216057001

PERSEMBAHAN DAN MOTO

MOTTO :

“ Bersungguh sungguh dalam menjalani ketaatan pada Allah”

“Barang siapa yang bersungguh sungguh, sesungguhnya kesungguhan tersebut untuk kebaikan dirinya sendiri”

(Qs. Al-Ankabut:6)

Dengan Mengucap Rasa Syukur Alhamdulilah Kepada Allah Swt. Kupersembahkan Teruntuk Orang-orang Yang Kusayangi :

- **Ayah Ibu tercinta, motivator dalam hidupku yang selalu mendoakan dan menyayangiku, atas semua pengorbanan dan kesabaran membesarkanku sampai kini dan membimbingku sampai menyelesaikan pendidikan S1. Tak pernah cukup ku membalas cinta bapak dan ibu kepadaku.**
- **Suami tersayang yang selalu mendukung untuk menyelesaikan pendidikan S1.**
- **kakandah dan ayundah tersayang.**
- **Bapak / Ibu Dosen, Guru dan Semua Orang yang Mendidik dan Menasehatiku terutama pembimbingku yang sangat berjasa dalam pembuatan skripsi ini Ibu Diah Isnaini, SE., M.M dan Bapak Zawawi Nasution, S.E., M.Si.**
- **Sahabat-sahabat terbaiku dan Teman-teman seperjuangan.**
- **Almamater kebangganku**

PRAKATA

Assalamu'alaikum.wr.wb

Allhamdulillah dengan memanjatkan puja dan puji syukur kehadirat Allah SWT, atas nikmat kesehatan, rahmat dan karunianya telah memberikan kemudahan dalam menyelesaikan penelitian- penelitian ini. Pada penelitian ini, penulis menggunakan Satu variabel yaitu persepsi masyarakat di kecamatan ilir timur III palembang pada rumah sakit rk. Charitas dan rumah sakit siti khodijah. Terdapat 2 indikator dengan 96 sampel. Pada teknik analisis penulis menggunakan teknik uji kai kuadrat (x^2). dengan bantuan program SPSS versi. Ucapan terimakasih penulis sampaikan kepada Ayahanda Ujang cik dan Ibunda Nurna Wati serta Suami Firdaus tersayang. Mereka adalah orang tua dan suami yang telah banyak berjasa dan menyayangin penulis dengan tulus. Keberhasilan dalam penulisan skripsi ini tentu tidak terlepas dari bantuan semua pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini dengan tulus hati penulis sampaikan ucapan terimakasih kepada

1. Bapak Dr. Abid Djazuli, S.E.,MM selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Palembang.
2. Bapak Drs. Fauzi Ridwan, S.E.,MM., Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Palembang.
3. Ibu Hj. Maftuhah Nurrahmi, S.E., M.Si, Ibu Dr. Diah Isnaini A, S.E, M.M dan Bapak Zawawi Nasution, S.E, M.Si selaku Ketua dan wakil Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang dan pembimbing penelitian yang telah mengajarkan, membimbing, mendidik, serta memberikan dorongan kepada penulis sehingga penelitian ini dapat diselesaikan dengan baik.
4. Bapak Edy Liswani,S.E,M.Si dan ibu Arniza Nilawati,S.E,M.M selaku penelaah yang terus membantu penulisan untuk menyempurnakan hasil penelitian ini. Bapak dan Ibu Dosen Pengajar Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang..
5. Responden yang telah membantu memberikan jawaban untuk membuat penulisan dalam skripsi
6. Teman seperjuangan terkhusus serta teman-teman KKN posko 155 Universitas Muhammadiyah Palembang yang selalu mensupport dan membantu penulis dalam penyusunan skripsi.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kesalahan dan kekurangan. Oleh karena itu penulis mengharapkan saran dan kritik dari pembaca dan berbagai pihak demi kesempurnaan skripsi ini, atas perhatian dan masukan saya ucapkan terima kasih.

Wassalamualaikum Wr.Wb.

Palembang, 2019

(Netti Agustin)

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL i

LEMBAR PERSETUJUAN KOMPREHENSIF..... ii

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI iii

SURAT PERNYATAAN INTEGRITAS..... iv

UCAPAN TERIMAKASIH..... v

ABSTRAK..... vi

ABSTRACT..... vii

DAFTAR RIWAYAT HIDUP..... viii

DAFTAR ISI..... ix

DAFTAR TABEL..... x

DAFTAR GAMBAR..... xi

DAFTAR LAMPIRAN..... xii

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang 1

B. Perumusan Masalah..... 12

C. Tujuan Penelitian..... 12

D. Manfaat Penelitian..... 12

BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN HIPOTESIS

A. Landasan Teori..... 14

B. Penelitian Sebelumnya..... 25

C. Hipotesis..... 26

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian..... 27

B. Lokasi Penelitian..... 28

C. Operasional Variabel..... 28

D. Populasi dan Sampel..... 28
E. Data yang Diperlukan..... 30
F. Metode Pengumpulan Data..... 31
G. Analisis Data dan Teknik Analisis..... 32

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil 35

B. Pembahasan 59

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A.Kesimpulan..... 64

B. Saran 64

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

1.1 Jumlah RS berdasarkan tipe..... 4

1.2 Jumlah RS di Kota Palembang..... 5

1.3 Alasan Menggunakan Layanan 7

1.4 Daftar Harga Kamar RK. Charitas 8

1.5 Daftar Harga Kamar RS. Siti Khadijah..... 10

3.1 Operasional Variabel..... 28

4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 39

4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan 39

4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan…..... 40

4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan..... 41

4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Tempat Berobat..... 42

4.6 Jawaban Responden Terhadap RK. Charitas 43

4.7 Jawaban Responden Terhadap RS. St. Khadijah 44

4.8 Biaya Pengobatan Wajar..... 45

4.9 Hasil Uji Chi Square 45

4.10 Ketersediaan Peralatan Lengkap 46

4.11 Hasil Uji Chi Square 46

4.12 Dokter-dokter Rumah Sakit Profesional 47

4.13 Hasil Uji Chi Square 47

4.14 Terdapat Kelengkapan Obat..... 48

4.15 Hasil Uji Chi Square 48

4.16 Lokasi Rumah Sakit Strategis 49

4.17 Hasil Uji Chi Square 49

4.18 Tampilan Rumah Sakit Meyakinkan..... 50

4.19 Hasil Uji Chi Square 50

4.20 Suasana Rumah Sakit Nyaman 51

4.21 Hasil Uji Chi Square 51

4.22 Kebersihan Rumah Sakit Terjaga..... 52
4.23 Hasil Uji Chi Square 52
4.24 Faktor Keagamaan 53
4.25 Hasil Uji Chi Square 53
4.26 Rumah Sakit Cepat Menangani Pasien 54
4.27 Hasil Uji Chi Square 54
4.28 Rumah Sakit Cepat Menanggapi Keluhan 55
4.29 Hasil Uji Chi Square 55
4.30 Perawat Rumah Sakit Ramah..... 56
4.31 Hasil Uji Chi Square 56
4.32 Rumah Sakit Mudah Dihubungi..... 57
4.33 Hasil Uji Chi Square 57
4.34 Rumah Sakit Dikenal Baik..... 58
4.35 Hasil Uji Chi Square 58
4.36 Rangkuman Hasil Pengujian 59

DAFTAR GAMBAR

2.1 Model Prilaku Konsumen 15
2.2 Faktor yang Mempengaruhi Prilaku Konsumen 17

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	: Kuesoner
Lampiran 2	: Tabulasi Data Jawaban Responden
Lampiran 3	: Hasil Perhitungan SPSS
Lampiran 4	: Jadwal Penelitian
Lampiran 5	: Foto Copy Surat Keterangan Riset
Lampiran 6	:Foto Copy Kartu Aktifitas Bimbingan Skripsi
Lampiran 7	:Foto Copy Sertifikat AIK
Lampiran 8	: Foto Copy Sertifikat TOEFL
Lampiran 9	: Biodata Penelitian

ABSTRAK

Netti Agustin / 21 2015 089 / 2019 / Perbedaan Persepsi Masyarakat Di Kecamatan Ilir Timur III Palembang Pada Rumah Sakit RK. Charitas Dan Rumah Sakit Siti Khodijah.

rumusan masalah pada penelitian ini adalah adakah perbedaan persepsi masyarakat di Kecamatan Ilir Timur III Palembang pada Rumah Sakit RK. Charitas dan Rumah Sakit Siti Khodijah. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui adanya perbedaan persepsi masyarakat di Kecamatan Ilir Timur III Palembang pada Rumah Sakit RK. Charitas dan Rumah Sakit Siti Khodijah.

Penelitian ini termasuk jenis penelitian komparatif. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 96 orang, dengan teknik sampling *purposive sampling.* Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Metode pengumpulan data melalui kuisioner. Teknik analisis data yang digunakan kualitatif dan kuantitatif, dengan teknik analisis uji kai kuadrat (x^2).

Hasil pengujian yang telah dilakukan dari penelitian ini menunjukan terdapat perbedaan persepsi antara rumah sakit RK. Charitas dan rumah sakit Siti Khodijah. Persamaanya yaitu meliputi ketersediaan peralatan lengkap, Dokter-dokter Rumah Sakit Profesional, Terdapat perlengkapan obat, Tampilan Rumah Sakit meyakinkan, Suasana Rumah Sakit nyaman, Kebersihan Rumah Sakit terjaga, Rumah Sakit cepat menangani pasien,, Rumah Sakit mudah dihubungi, dan Rumah Sakit dikenal baik. Sedangakan perbedaannya terletak pada biaya pengobatan yang wajar, Lokasi strategis, faktor keagamaan yang ada dirumah sakit, rumah sakit cepat menanggapi keluhan, dan perawat rumah sakit ramah.

Kata Kunci: persepsi, rumah sakit.

Abstract

Netti Agustin /21 2015 089/2019/The Differences of Community Perceptions in Kecamatan Ilir Timur III Palembang to RK Charitas Hospital and Siti Khodijah Hospital.

The formulation of the problem in this research was whether there was differences of community perceptions in kecamatan Ilir Timur III Palembang to RK Charitas hospital and Siti Khodijah Hospital. The purpose of this research was to determine the differences of community perceptions in kecamatan Ilir Timur III Palembang to RK. Charitas hospital and Siti Khodijah Hospital. This research was comparative research type. The samples of this research were ninety six people, with a purposive sampling technique. The data used in this research was primary data. The method of collecting data was questionnaires. The data analysis technique used qualitative and quantitative, with the technique of the quadratic kai test (x^2). The result of this research indicated there were differences in perceptions between RK Charitas hospital and Siti Khodijah Hospital. The equation included the availability of complete equipment, Professional Hospital Doctors, There was complete medicine, the hospitals appearance was convincing, Hospitals atmosphere was comfortable, Hospitals Hygiene was maintained, Hospitals handled fast the patients, Hospitals were easily contacted, and Hospitals were well known . While the differences were in the cost of reasonable treatment, strategic location, religious factors that exist in hospitals, hospitals responded quickly to complaints, and hospital nurses were friendly.

Keywords: Perception, Hospital.

PENGESAHAN
NO. 575 /Abstract FB UMP/ VIII/ 2019
Telah di Koreksi oleh
Lembaga Bahasa
Universitas Muhammadiyah Palembang

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Konsep pemasaran merupakan hal yang penting yang diperlukan oleh sebuah perusahaan, karena tidak bisa dipungkiri bahwa di era teknologi dan komunikasi yang semakin pesat, persaingan antara perusahaan semakin ketat. Konsep pemasaran dapat digunakan oleh perusahaan dalam rangka menganalisa kebutuhan pelanggan, kemudian membuat keputusan untuk memenuhi kebutuhan konsumen tersebut dengan cara yang lebih efektif.

Salah satu kajian darikonsep dari pemasaran adalah tentang perilaku konsumen. Menurut Griffin (2005) perilaku konsumen adalah semua kegiatan, tindakan, serta proses psikologi yang mendorong tindakan tersebut pada saat sebelum membeli, ketika membeli, menggunakan, menghabiskan produk dan jasa setelah melakukan hal-hal diatas atau kegiatan mengevaluasi. Sementara menurut Ariely dan Zauberman (2006) perilaku konsumen merupakan tindakan-tindakan yang dilakukan oleh individu, kelompok, atau organisasi yang berhubungan dengan proses pengambilan keputusan untuk mendapatkan, menggunakan barang-barang atau jasa ekonomis yang dapat di pengaruhi lingkungan. Dari pengertian yang dikemukakan para ahli di atas dapat disimpulkan bahwa perilaku konsumen adalah tindakan yang dilakukan konsumen guna mencapai dan memenuhi kebutuhannya baik untuk menggunakan, mengkonsumsi,

maupun menghabiskan barang dan jasa, termasuk proses keputusan yang mendahului danmenyusul. Hal ini sejalan dengan pendapat Engel *et al* (2006). (Sangadji & Sophiah, 2013:8-9)

Salah satu kajian perilaku konsumen yang menarik yaitu tentang persepsi. Persepsi merupakan suatu proses yang timbul akibat adanya sensasi, dimana sensasi adalah aktivitas merasakan atau penyebab keadaan emosi yang menggembirakan(Sangadji dan Sopiah: 2013:64). Pemahaman terhadap persepsi konsumen dan proses yang terkait dengan persepsi konsumen sangat penting diketahui oleh perusahaan pemasar dalam upaya untuk membangun persepsi yang positif terhadap produk yang akan dihasilkan oleh perusahaan, baik berupa barang maupun jasa.

Terbentuknya persepsi konsumen yang positif akan menghasilkan pemahaman dan kesan yang baik untuk perusahaan, dimana hal itu merupakan modal yang sangat penting bagi untuk membangun bisnis dalam jangka waktu yang panjang di era persaingan bisnis yang semakin kompetitif seperti sekarang ini. Hanya berdasarkan persepsi positiflah konsumen akan tertarik dan bisa tergerak untuk mengkonsumsi produk yang dihasilkan oleh perusahaan. Hal yang harus dipahami dalam persepsi adalah bahwa produk yang sama mungkin akan dipersepsikan berbeda-beda oleh setiap konsumen.

Poin utamanya adalah bahwa persepsi tidak hanya tergantung pada rangsangan fisik tapi juga pada hubungan rangsangan terhadap bidang yang mengelilinginya dan kondisi dalam setiap diri kita. Contohnya

seseorang mungkin menganggap wiraniaga yang berbicara dengan cepat bersifat agresif dan tidak jujur, orang lain mungkin menganggapnya rajin dan membantu. Masing-masing orang akan merespons secara berbeda terhadap wiraniaga. Dalam pemasaran, persepsi itu lebih penting daripada realitas, karena persepsi yang mempengaruhi perilaku aktual dari konsumen.

Konsep persepsi juga dapat digunakan untuk mengidentifikasi tanggapan konsumen terhadap jasa kesehatan yang ditawarkan berbagai perusahaan. Dewasa ini masalah kesehatan telah menjadi kebutuhan pokok bagi masyarakat. Dengan meningkatnya taraf hidup masyarakat, maka semakin meningkat pula tuntutan masyarakat akan kualitas kesehatan. Hal ini menuntut penyedia jasa pelayanan kesehatan seperti rumah sakit untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik, tidak hanya pelayanan yang bersifat penyembuhan penyakit tetapi juga mencakup pelayanan yang bersifat pencegahan (preventif) untuk meningkatkan kualitas hidup serta memberikan kepuasan bagi konsumen selaku pengguna jasa kesehatan.

Rumah sakit sebagai institusi yang bergerak di bidang pelayanan kasehatan mengalami perubahan, pada awal perkembangannya, rumah sakit adalah lembaga yang berfungsi sosial, tetapi dengan adanya rumah sakit swasta, menjadikan rumah sakit lebih mengacu sebagai suatu industri yang bergerak dalam bidang pelayanan kesehatan dengan melakukan pengelolaan yang berdasar pada manajemen badan usaha.Saat ini perkembangan rumah sakit di Indonesia cukup pesat,pada akhir tahun

2017 tercatat jumlahnya telah mencapai 2195 unit yang terbagi atas beberapa tipe yaitu tipe A,B,C,D dan Non kelas yang tersebar di seluruh indonesia. Data jumlah tersebut dapat dilihat melalui tabel di bawah ini:

TABEL I.1

Jumlah RS Berdasarkan TipeTahun 2017

No	Jenis	Jumlah	Presentasi
1	Tipe A	57	2,6%
2	Tipe B	291	13,25%
3	Tipe C	732	33,35%
4	Tipe D	512	23,33%
5	Non Kelas	603	24,47%

**Sumber Kementrian Kesehatan RI 2017

Rumah sakit memiliki peran yang sangat strategis dalam upaya mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat. Paradigma baru pelayanan kesehatan mensyaratkan rumah sakit memberikan pelayanan berkualitas sesuai kebutuhan dan keinginan pasien dengan tetap mengacu pada kode etik profesi dan medis. Dalam perkembangan teknologi yang pesat dan persaingan yang semakin ketat, maka rumah sakit dituntut untuk melakukan peningkatan kualitas pelayanannya. Kualitas merupakan inti kelangsungan hidup sebuah lembaga. Gerakan revolusi mutu melalui pendekatan manajemen mutu terpadu menjadi tuntutan yang tidak boleh diabaikan jika suatu lembaga ingin hidup dan berkembang, Persaingan yang semakin ketat akhir-akhir ini.

Keberadaan rumah sakit dikota Palembang juga dapat dikelompokan menjadi beberapa tipe yaitu tipe A B C D dan Non kelas. Data tersebut dapat dilihat melalui tabel sebagai berikut :

Tabel I.2

Jumlah RS di Kota Palembang Berdasarkan Tipe Tahun 2018

No	Jenis	Jumlah
1	Tipe A	2
2	Tipe B	6
3	Tipe C	21
4	Tipe D	3
5	Non kelas	4

Sumber: https://www.myavitalia.com/2018/10/daftar-rs-di-kota-palembang.html

Berdasarkan tabel di atas tampak sebahagian besar Rumah Sakit (RS) di Kota Palembang bertyipe C, sedangkan tipe yang lain memiliki jumlah yang beragam. Kondisi di atas mengarah pada terjadinya persaingan RS dengan tipe sejenis. Diantara RS tipe B di Kota Palembang adalah (https://www.avitaliahealth.com/2017/03/info-alamat-dan-nomor-telepon-rs-sumatera-selatan-sumsel.html);

1. RS. RK, Charitas Sudirman Palembang

   Jalan Jend. Sudirman No.1054 Palembang 30129

2. RS Siti Khadijah

Jln. Demang Lebar Daun Pakjo Palembang 30137

3. RSK Mata Masyarakat Palembang

   Jln. Kolonel H. Burlian, Suka Bangun, Palembang

4. RS Khusus Paru Prov Sumsel Palembang

   Jln. Merdeka No.10 Talang Semut, Bukit kecil, Palembang

5. RSUD Palembang Bari

   Jln. Panca Usaha No. 1 Kel. 5 Ulu, Kec. SU 1, Palembang

6. RSUD Siti Fatimah provinsi Sumatera Selatan

   Jln. Kol. H. Burlian, Palembang

Diantara beberapa RS tipe B di Kota Palembang tersebut, RS RK Charitas dan RS Siti Khadijah lebih sering disebut masyarakat untuk dijadikan alternatip pilihan tempat berobat. Kedua rumah sakit tersebut berlomba-lomba untuk menarik konsumen agar menggunakan jasanya.Berdasarkan pengalaman, cerita orang atau berbagai informasi lain yang diperoleh membentuk persepsi masyarakat terhadap tentang proses berobat di kedua rumah sakit ini.

Setiap perusahaan/RS selalu menginginkan jasanyan dipersepsikan secara positif oleh konsumen, oleh karena itu berbagai informasi positif dibangun untuk maksud tersebut. Terhadap jasa kesehatan RS, biasanya pengalaman dan cerita orang lebih kuat memberikan pengaruh kepada orang lain untuk ikut meggunakan jasa tersebut. Oleh karena itu setiap RS akan memberikan pelayanan terbaiknya, menyediakan fasilitas selengkap mungkin berupa prasarana dan sarana pendukung untuk menambah

kenyamanan dan kepuasan orang berobat. Meskipun demikian, dalam kenyataan tidak semua produk/jasa dipersepsikan secara positif. Setiap konsumen akan membandingkan jasa RS yang satu dengan yang lain serta menganalisis dan mengambil kesimpulan secara umum, manakah RS yang dinilai lebih baik dibandingkan yang lain.

Berdasarkan latar belakang di atas menarik untuk meneliti bagaimana persepsi masyarakat terhadap dua layanan rumah sakityang sama-sama banyak diminati oleh sebagian besar masyarakat Palembang.Dalam wawancara awal peneliti bertanya kepada 30 orang anggota masyarakat yang tinggal di kelurahan ilir Timur III, tentang RS manakah diantara RS RK Charitasdan RS Siti Khodijah yang akan dipilihnya sebagai tempat berobat.Ternyata 16 orang biasa menggunakan RS RK Charitasdan 14 orang biasa menggunakan RS Siti Khodijah. Ketika ditanya lebih lanjut tentang alasan mereka memilih layanan transportasi berikut, jawabannya adalah sebagai berikut:

Tabel I.3

Alasan Menggunakan Layanan RS.RK Charitas&RS. Siti Khodijah

No	Alasan	Jumlah (Orang)	
		RK Charitas	Siti Khodijah
1.	Biaya	5	7

2.	Cepat	5	3
3.	Perlengkapan obat	6	4
Jumlah		16	14

Sumber : Wawancara pra-riset, 2019

Bardasarkan alasan tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

a. Biaya

Biaya produksi yang merupakan semua pengeluaran produsen untuk menghasilkan sebuah produk baik jasa maupun barang memiliki peranan penting dalam industri pelayanan kesehatan. Biaya produksi perlu dihitungkan secara efektif dan efisien agar dapat memberi pelayanan optimal terhadap pasien. Besarnya biaya produksi sangat dipengaruhi aktivitas pelayanan darisebuah industri kesehatan.

Tabel 1.4
Daftar Harga Kamar RS RK Charitas Palembang

No	Jenis	Jumlah
1	SUITE ROOM	Rp.1.600.000,00
2	VVIP	Rp.1.200.000,00
3	VIP A	Rp. 965.000,00
4	VIP B	Rp. 700.000,00
5	KELAS I A	Rp. 600.000,00

6	KELAS I B	Rp. 450.000,00
7	KELAS II A	Rp. 300.000,00
8	KELAS II B	Rp. 200.000,00
9	KELAS III A (AC)	Rp. 185.000,00
10	KELAS III B (AC)	Rp. 150.000,00
11	KELAS III A	Rp. 140.000,00
12	KELAS III B	Rp. 90.000,00

Sumber:https://www.sinarmas.co.id/layanan24jam/detail_rs_new.asp?id_rs=778&status=0

Kata seorang pasien kepada dokter di sebuah rumah sakit yang lumayan mahal tarifnya. Dan setelah pengobatan dan pemeriksaan lengkap dan tindakan pemasangan cincin di pembuluh darah jantungnya yang tersumbat, dimana total menghabiskan dana 120 jutaan, pasien itu pulang ke rumah dengan perbaikan klinis. Keluarga pun puas Dokter yang komunikatif, mau dihubungi teleponnya kalau pasien dan keluarga mau bertanya, pemeriksaan yang lengkap, dan obat-obatan yang lengkap, perawat yang ramah dan terampil, adalah ciri khas rs berkelas dengan pelayanan canggih dan paripurna. Kebanyakan rumah sakit seperti ini mengikuti standar rumah sakit-rumah sakit di luar negeri seperti Singapura, Malaysia, Inggris, Australia yang pelayanannya baik dan mahal. Tetapi mahal yang berkualitas malah dicari orang dan selalu full book.

Di Palembang RS yang mendapat predikat terbaik dalam hal pelayanan versi Mark-Plus tahun 2010 adalah Rumah Sakit RK Charitas. Di rumah sakit ini terkenal dengan pelayanan yang maksimal, dimulai dari penerimaan di poliklinik atau UGD tanpa meminta uang muka dahulu, dokter yang mau merawat di sana diminta supaya mau dihubungi 24 jam, perawat terampil dan ramah, obat-obatan tersedia cukup, baik paten maupun generik, alat-alat pemeriksaan penunjang yang lengkap, membuat pasien yang pernah dirawat di sana akan tidak betah jika terpaksa berobat ke rumah sakit lain di kota Palembang. Tetapi memang tarifnya lumayan mahal, walaupun belum sampai semahal rumah sakit berkelas di Jakarta ataupun di Singapura. Untuk kelas 3 saja, tarifnya masih di bawah 100 ribu.

Tabel 1.5

Daftar Harga Kamar RS Siti khodijah Palembang

No.	Jenis Kamar	Harga Kamar
1	KELAS III	Rp.80.000,00
2	KELAS II	Rp.250.000,00
3	KELAS I B	Rp.400.000,00
4	KELAS I A	Rp.450.000,00
5	VIP	Rp.900.000,00
6	VVIP	Rp.1.200.000,00
7	SVVIP	Rp.1.300.000,00

Sumber:https://www.sinarmas.co.id/layanan24jam/detail_rs_new.asp?id_rs=778&status=0

Rs Siti Khodijah ini adalah salah satu rs swasta di kota palembang yang yang berunsus islami rs siti khodijah biayanya tergolong murah dibandingkan dengan biaya rs rk. Charitas untuk biaya kamar saja mulai dari Rp.80.000 sd Rp.1.300.000 belom termasuk biaya-biaya lainya.

b. Cepat

Rs RK. Charitas dan Rs Siti Khodija adalah rumah sakit umum milik swasta dan merupakan salah satu rumah sakit tipe B yang terletak di wilayah palembang, rumah sakit ini memberikan pelayanan di bidang kesehatan yang didukung oleh layanan dokter spesialis dan sub spesialis, serta ditunjang dengan fasilitas medis yang memadai. Seperti ambulan, instalasi rawat darurat, farmasiatau apotik, ruang oprasi, rehabilitasi medis, dokter umum dan fasilitsa yang lainya.

Dari segi kecepatan pelayanan kedua rumah sakit sama-sama cepat, namun dalam segi kecepatan administrasi masyarakat mengeluhkan jika banyaknya formulir yang harus di isi dan persyaratan yang harus dipenuhi di rumah sakit siti khodijah. Berdasarkan kecepatan pelayanan RS RK.Charitas lah yang paling cepat dibandingkan RS Siti Khodijah mulai dari pelayaan adminitrasi, dokter umum, ambulan dan pelayanan lainya walau perbedaan watu pelayanannya berbedah tipis sekitar 5 menit samapi 8 menit.

c. Perlengkapan obat

Berdasarkan perlengkapan obat yang tersedia di RS RK Charitas memiliki dukungan dari instalasi farmasi yang bukak non

stop 24 jam, melayani kebutuhan obat dari pelayanan rawat inap maupun rawat jalan dilakukan pengontrolan dan pengawasan yang ketat dalam pemberian obat kepada pasiennya. Pelayanan terpadu dirawat jalan Charitas hospital yang memungkinkan pasien berobat,ambil obat dan bayar dalam satu lantai.

Sedangkan dirumah sakit Siti Khodijah menyediakan obat-obatan dalam bahan farmasi untuk kebutuhan pelayanan rawat inap dan rawat jalan dalam bentuk layanan langsung adapun layanan unggulan kami adalah farmasi klinis, layanan antar obat sampai dengan radius <40 km dan pencampuran obat-obat kangker.

Berdasarkan jawaban responden tersebut menunjukan persepsi yang berbeda-beda terhadap penggunaan layanan terhadap*rumah sakit*. Oleh karena itu menarik dilakukan kajian lebih dalam **tentang perbedaan persepsi masyarakat pada Rumah Sakit RK. Charitas dan Rumah Sakit Siti Khodijah Kota Palembang.**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah adakah perbedaan persepsi masyarakat pada Rumah Sakit RK. Charitas dan Rumah Sakit Siti Khodijah kota Palembang

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui adanya perbedaan persepsi masyarakat di Kecamatan Ilir Timur III Palembang pada Rumah Sakit RK. Charitas dan Rumah Sakit Siti Khodijah.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi penulis

Memberikan gambaran tentang praktek dan teori yang selama ini diperoleh di bangku kuliah, khususnya dalam konsentrasi pemasaran.

2. Bagi almamater

Memberikan tambahan referensi bagi peneliti lebih lanjut yang melakukan kajian dan topik yang sama.

DAFTAR PUSTAKA

Ancilla Cherisha linantyas.2011. perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien Askes Dengan Pasien Umum Di Bangkal Mawar III RSUD Dr. Moewardi Surakarta.

Donni Juni Priansa.(2017). Perilaku Konsumen Dalam Persaingan Kontemporer. Bandung: Alfabeta.

Etta Mamang Sangadji dan Sopiah. (2013). *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta : Penerbit Andi..

Kotler, Philp, dan Kevin Lene Keller (2009), *Manajemen pemasaran*, Jilid I. Edisi ke 13. Jakarta: PT Industri.

Riduwan. (2014). *Metode dan Teknik Menyusun Tesis*. Cetakan kesepuluh. Bandung: Alfabeta.

Saban Echdar. (2017). *Metode Penelitian Manajemen Dan Bisnis.* Bogor: Ghalia Indonesia.

Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Bisnis.* Bandung: Alfabeta cv.

Ujang Sumarwan, (2014). Perilaku konsumen teori dan penerapanya dalam pemasaran, jakarta: Ghalia indonesia

Wiratna V Sujarweni.(2015). *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press

_____2019. Daftar Alamat, Telepon RS Tipe A,B,C dan D di Kota Palembang (https://www.avitaliahealth.com/2017/03/info-alamat-dan-nomor-telepon-rs-sumatera-selatan-sumsel.html), diakses 6 Mei 2019