

## ANALISIS PENGARUH PEMASARAN DIGITAL TERHADAP KEPUASAN PASIEN INSTALASI RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH LABUANG BAJI KOTA MAKASSAR TAHUN 2023

Nurfadhilah<sup>1</sup>, Sriyani Windarti<sup>2</sup>, Mangindara<sup>3</sup>, Reski Dewi Pratiwi<sup>4</sup>, Nurintan Malik<sup>5</sup>, Megawati<sup>6</sup>

<sup>1,5</sup> Program Studi S-1 Administrasi Rumah Sakit, Stikes Panakkukang

<sup>2,3,4,6</sup> Institut Ilmu Kesehatan Pelamonia, Makassar

*Public Health and Medicine Journal (PAMA)*  
2024, Vol. 2(2), 37-47  
issn: 2620-9683  
Reprints and permission:  
<http://>

\* E-mail: [sriyaniwindari@gmail.com](mailto:sriyaniwindari@gmail.com)

### Abstrak

---

Pemasaran digital adalah kegiatan pemasaran atau promosi suatu merek atau brand produk atau jasa yang dilakukan melalui media digital. Jumlah rumah sakit yang semakin meningkat membuat setiap rumah sakit saling bersaing untuk mendapatkan pelanggan, sehingga perlu upaya untuk mempengaruhi kepuasan pasien adalah dengan meningkatkan layanan perawatan kesehatan yang berkualitas dan menjamin kepuasan pasien sehingga setiap pasien yang datang akan merekomendasikan fasilitas kesehatan yang dikunjungi. Berdasarkan hasil survei pendahuluan yang dilakukan peneliti di RSUD Labuang Baji Kota Makassar diperoleh data awal dari rekam medik bahwa persentase kepuasan pasien mengalami penurunan dan belum memenuhi indikator Standar Pelayanan Minimal. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui analisis pengaruh pemasaran digital terhadap kepuasan pasien di instalasi rawat inap RSUD Labuang Baji Makassar.

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan desain cross sectional study. Sampel dengan menggunakan rumus slovin yaitu sebanyak 265 responden dan Teknik pengambilan sampel yaitu menggunakan purposive sampling. Analisis data yang digunakan adalah univariat, bivariat dengan uji chi-square dan analisis multivariat dengan uji regresi logistik.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh accessibility ( $p=0,001$ ), interactivity ( $p=0,017$ ), credibility ( $p=0,004$ ), informativeness ( $p=0,017$ ) site desain ( $p=0,014$ ). Sedangkan entertainment ( $p=0,447$ ) tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Kemudian variabel yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien adalah aksesibilitas ( $p=0,000$ ). Diharapkan kepada pihak rumah sakit agar meningkatkan pemasaran digital dan layanan kesehatan pada pasien agar kepuasan pasien meningkat.

**Kata Kunci:** Pemasaran digital, Kepuasan Pasien, Rumah Sakit.

---

**Abstract**

*Digital marketing is a marketing or promotional activity for a brand or brand of product or service carried out through digital media. The increasing number of hospitals means that each hospital competes with each other to get customers, so efforts are needed to influence patient satisfaction by improving quality health care services and ensuring patient satisfaction so that every patient who comes will recommend the health facility they visited. Based on the results of a preliminary survey conducted by researchers at the Labuang Baji Regional Hospital, Makassar City, preliminary data was obtained from medical records that the percentage of patient satisfaction had decreased and did not meet the Minimum Service Standard indicators. This research aims to determine the analysis of the influence of digital marketing on patient satisfaction in the inpatient installation of Labuang Baji Hospital, Makassar.*

*The type of research used is quantitative research with a cross sectional study design. The sample using the Slovin formula was 265 respondents and the sampling technique was using purposive sampling. The data analysis used was univariate, bivariate with the chi-square test and multivariate analysis with the logistic regression test.*

*The results of this research show that there is an influence of accessibility ( $p=0.001$ ), interactivity ( $p=0.017$ ), credibility ( $p=0.004$ ), informativeness ( $p=0.017$ ) of site design ( $p=0.014$ ). Meanwhile, entertainment ( $p=0.447$ ) had no effect on patient satisfaction. Then the variable that has the most influence on patient satisfaction is accessibility ( $p=0.000$ ). It is hoped that hospitals will improve digital marketing and health services for patients so that patient satisfaction increases.*

**Keywords:** *Digital marketing, Patient Satisfaction, Hospital*

## PENDAHULUAN

Pemasaran digital merupakan salah satu konsep pemasaran yang sedang trending saat ini, menggunakan jaringan internet dan semua platform sosial media yang ada dan sudah umum diterapkan dalam banyak model bisnis. Karena ruang lingkup penerapan konsep pemasaran ini yang sangat fleksibel, tingkat kepuasan dari setiap produk atau jasa yang disebarluaskan melalui setiap platform online akan lebih mudah untuk ditingkatkan dan dipertahankan oleh setiap pemilik dan tim pemasaran satu perusahaan atau unit usaha. Tingkat kepuasan para konsumen setelah penggunaan satu produk atau menikmati suatu model jasa juga berkaitan dengan bagaimana setiap perusahaan atau unit usaha selalu menjaga dan meningkatkan kualitas produk atau sistematisasi jasa. Karena masing-masing orang tidak akan membeli suatu barang berulang kali, perusahaan atau unit usaha manufaktur harus memastikan kualitas dari setiap barang yang diproduksi mencapai mutu yang terbaik. Suatu lokasi penyediaan model jasa akan lebih ramai ketika pihak pemilik dan manajemen dapat memastikan semua alat dalam pemberian jasa benar-benar bermanfaat dan jasa yang dinikmati oleh para konsumen telah sesuai dengan standar pemberian jasa yang ditentukan (Inkiriwang et al., 2022).

Penelitian yang dilakukan di Bucharest dengan judul *The Adaptation Of Health Care Marketing To The Digital Era Tahun 2017* menunjukkan bahwa perlunya pemasaran digital untuk mempromosikan layanan perawatan medis dalam memperluas bisnis. Metode pemasaran digital menunjukkan mampu menarik pasien baru dengan tetap memberikan layanan perawatan kesehatan yang berkualitas dan menjamin kepuasan pasien sehingga setiap pasien yang datang akan merekomendasikan fasilitas kesehatan yang dikunjungi. Penelitian ini menunjukkan peran penting media sosial dalam mempromosikan fasilitas Kesehatan (Radu et al., 2017).

Pemasaran digital adalah peningkatan

promosi internet melalui web, gadget game, dan ponsel. Tujuannya untuk menawarkan penerimaan baru untuk strategi khusus dan publikasi yang sangat mempengaruhi untuk menarik perhatian orang lain. Pesatnya perkembangan teknologi, dunia digital dan internet berimbas pada dunia pemasaran, pemasaran di dunia bergeser dari yang konvensional (Offline) menjadi digital (Online), Heidrick & struggles dalam Sihombing et al. (2022).

Manajemen sistem pemasaran online ini sangatlah bermacam macam jenisnya, menurut hasil penelitian (Putri, 2016) yang berjudul *desain strategi pemasaran online pada fullus fashion melalui evaluasi benchmarking* menyimpulkan bahwa strategi pemasaran online menggunakan instagram maupun facebook sangatlah efektif. Mereka menggunakan website dan marketplace untuk mengarahkan pembeli mengunjungi media sosial mereka secara langsung. Dengan hal ini maka secara otomatis traffic pengunjung instagram dan facebook mereka meningkat dengan drastis. Prospek pemasaran digital memungkinkan para calon pelanggan untuk memperoleh segala informasi tentang produk atau jasa dan bertransaksi melalui internet (Purwana et al., 2017). Untuk organisasi seperti rumah sakit terutama saat kondisi pandemi Covid-19, media digital dan platform teknologi baru memberikan kesempatan untuk berekspansi ke pasar baru, menawarkan layanan baru, melamar teknik komunikasi online baru dan bersaing pada pijakan yang lebih setara dengan bisnis yang lebih besar. Deloitte melakukan penelitian dan menemukan bahwa 52% konsumen mencari informasi online tentang pilihan pengobatan atau lebih umum untuk belajar tentang masalah kesehatan atau penyedia pelayanan kesehatan. Pemasaran digital secara sederhana dapat didefinisikan sebagai mencapai tujuan pemasaran melalui penerapan teknologi dan media digital (Sembiluh & Sulistiadi, 2022)

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Labuang Baji Sulawesi Selatan merupakan salah satu rumah sakit pemerintah daerah tertua di Sulawesi Selatan yang diresmikan pada tanggal 12 juli 1938. RSUD Labuang Baji

SULSEL bertipe B yang berkomitmen menjadi rumah sakit dengan layanan unggulan dalam memberikan pelayanan kesehatan terbaik kepada masyarakat provinsi Sulawesi Selatan, Indonesia bagian timur dan Indonesia secara luas. Adapun Data Jumlah Kunjungan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji yang juga mengalami fluktuasi dapat dilihat pada tabel berikut ini.

**Tabel 1.1**  
**Data Kunjungan Pasien Rawat Inap**  
**Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji**  
**Provinsi Sulawesi Selatan Tahun**  
**2019-2022**

Tahun	Jumlah Kunjungan Pasien Rawat Inap
2019	6.245
2020	5.445
2021	6.145
2022(Januari-September)	6.429
Total	24.264

Sumber : Data Sekunder, 2023

Berdasarkan Tabel 1.1 diketahui bahwa jumlah kunjungan pasien rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji Makassar mengalami fluktuatif atau tidak stabil dalam 3 tahun terakhir. Menurunnya angka kunjungan pasien di Instalasi Rawat Inap RSUD Labuang Baji Makassar menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan petugas kesehatan belum maksimal karena sarana dan prasarana yang pasien lihat di sosial media RSUD Labuang Baji tidak sesuai dengan yang mereka lihat secara langsung.

Berdasarkan hasil survei pendahuluan yang dilakukan peneliti di RSUD Labuang Baji Kota Makassar diperoleh data awal dari rekam medik bahwa persentase kepuasan pasien mengalami penurunan dan belum memenuhi indikator Standar Pelayanan Minimal Tahun 2012 yaitu  $\geq 90\%$ . Pada tahun 2019 persentase kepuasan pasien sebesar 86,34%. Tahun 2020 RSUD Labuang Baji tidak melakukan pengukuran Standar Pelayanan Minimal (SPM) dikarenakan adanya pandemik Covid-19. Tahun 2021 persentase kepuasan pasien sebesar 70,83%. Salah satu penyebabnya adalah

perawat kurang komunikatif terhadap pasien rawat inap. Hal ini membuat pasien merasa tidak puas dan kurang nyaman terhadap pelayanan yang diberikan.(Zulkhulaifah et al., 2022).

Berdasarkan dari masalah di atas peneliti memilih untuk melakukan penelitian tentang Analisis Pengaruh Pemasaran Digital Terhadap Kepuasan Pasien Instalasi Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji Makassar Tahun 2023.□

## METODE

Dalam penelitian ini penulis menggunakan penelitian kuantitatif dengan desain cross sectional study. Menurut (Sugiyono, 2019) penelitian kuantitatif yaitu : "Metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Desain dalam penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Penelitian kuantitatif merupakan penelitian yang banyak menuntut penggunaan angka, mulai dari pengumpulan data, penafsiran terhadap data tersebut serta penampilan dari hasilnya. Dengan menggunakan pendekatan *study cross sectional* dimana pengukuran pengaruh pemasaran digital terhadap kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji Makassar dilakukan secara bersamaan atau sekali waktu.

Penelitian ini dilakukan di RSUD Labuang Baji Makassar yang beralamat di jalan DR. Ratulangi No. 81, Kota Makassar, Provinsi Sulawesi Selatan. Waktu penelitian dari Juni 2023 sampai dengan Juli 2023.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien Rawat Inap RSUD Labuang Baji Makassar. Berdasarkan data yang diperoleh pada satu tahun terakhir (2022). Pada tahun 2022 bulan Januari-September jumlah kunjungan pasien Rawat Inap RSUD Labuang Baji adalah 6.429 pasien kemudian diperoleh rata-rata kunjungan perbulan sebanyak 781 pasien. Jumlah sampel dalam penelitian ini yaitu sebanyak 265 orang.

Kriteria inklusi pada penelitian ini adalah: 1)

Lama masa perawatan pasien, yaitu minimal 1 x 24 jam 2) Bagi pasien yang tidak bisa membaca dan menulis bisa didampingi oleh keluarga pasien Rawat Inap di RSUD Labuang Baji Makassar. 3) Pasien atau keluarga pasien bersedia menjadi responden. 4) Pasien atau keluarga pasien yang telah mengakses sosial media RSUD Labuang Baji. Kriteria Eksklusi Kriteria eksklusi adalah subjek penelitian yang tidak dapat mewakili sampel karena tidak memenuhi syarat sebagai sampel penelitian. Kriteria eksklusi pada penelitian ini adalah: 1) Tidak bersedia menjadi responden dalam penelitian.

## HASIL

Penelitian dilaksanakan di RSUD Labuang Baji Makassar mulai bulan juni 2023 pengumpulan data menggunakan kuesioner yang dibagikan kepada pasien. sampel dalam penelitian ini berjumlah 265 responden dan berhasil diperoleh seluruhnya oleh peneliti , kemudian data yang dikumpulkan tersebut ditabulasi dan diinput kemudian dianalisis menggunakan program SPSS 26.

**Tabel 4.1** Distribusi karakteristik responden berdasarkan kelompok usia di RSUD Labuang Baji tahun 2023

Usia	N	%
0 - 5 Tahun	3	1,1
6 - 11 Tahun	4	1,5
12 - 16 Tahun	5	1,9
17 - 25 Tahun	101	38,1
26 - 35 Tahun	47	17,7
36 - 45 Tahun	37	14,0
46 - 55 Tahun	24	9,1
56 - 65 Tahun	44	16,6
<b>Total</b>	<b>265</b>	<b>100,0</b>

Sumber: Data Primer, 2023

Berdasarkan tabel 4.1 distribusi karakteristik responden berdasarkan usia menunjukkan bahwa dari total 265 responden, sebagian besar responden adalah kelompok umur 17-25 tahun sebanyak 101 responden dengan persentase 38,1% dan kategori usia yang terendah yaitu 0-5 tahun sebanyak 3 responden dengan

persentase 1,1 %.

**Tabel 4.2** Distribusi karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin di RSUD Labuang Baji tahun 2023

Jenis Kelamin	n	%
Laki - Laki	120	45,3
Perempuan	145	54,7
<b>Total</b>	<b>265</b>	<b>100,0</b>

Sumber: Data Primer, 2023

Berdasarkan tabel 4.2 distribusi responden berdasarkan jenis kelamin menunjukkan bahwa dari 265 responden diperoleh sebagian besar berjenis kelamin perempuan yaitu 145 responden dengan persentase 54,7%.

**Tabel 4.3** Distribusi karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan di RSUD Labuang Baji tahun 2023

Pendidikan Terakir	N	%
SD	13	4,9
SMP	22	8,3
SMA/SMK	151	57,0
Diploma (D1/D2/D3)	23	8,7
Sarjana (S1/S2/S3)	56	21,1
<b>Total</b>	<b>265</b>	<b>100.0</b>

Sumber: Data Primer, 2023

Berdasarkan tabel 4.3 distribusi karakteristik responden berdasarkan tingkat Pendidikan menunjukkan bahwa dari 265 responden, didapatkan lulusan SMA/SMK dengan tingkat Pendidikan terbanyak yaitu sebanyak 151 responden dengan persentase 57,0% dan lulusan SD dengan tingkat Pendidikan terendah yaitu sebanyak 13 responden 4,9%.

**Tabel 4.4** Distribusi Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan di RSUD Labuang Baji tahun 2023

Pekerjaan	n	(%)
IRT (Ibu Rumah Tangga)	54	20,4

Buruh/Tani	19	7,2
PNS	29	10,9
Wiraswasta	62	23,4
Pelajar/Mahasiswa	70	26,4
Lainnya (Pensiunan,Apoteker,Perawat,Pegawai swasta)	31	11,7
<b>Total</b>	<b>265</b>	<b>100.0</b>

Sumber: Data Primer, 2023

Berdasarkan Tabel 4.4 distribusi karakteristik responden berdasarkan jenis pekerjaan menunjukkan bahwa dari 265 responden didapatkan Pelajar/Mahasiswa sebanyak 70 responden dengan persentase 26,4% dan jenis pekerjaan yang sedikit yaitu buruh/tani sebanyak 19 responden dengan persentase 7,2%.

**Tabel 4.18**  
Kandidat Variabel Model Analisis Multivariat

Variabel	P-Value
<i>Accesibility</i>	0,001
<i>Interactivity</i>	0,017
<i>Entertainment</i>	0,447
<i>Credibility</i>	0,004
<i>Invormativeness</i>	0,017
<i>Site design</i>	0,014

Sumber: Data Primer, 2023

**Tabel 4.6** Hasil Analisis Regresi Logistik Variabel Independen yang Paling Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien

Variabel	Nilai B	Odd Ratio (OR)(Exp(B))	P-Value (Sig)
<i>Accessibility</i>	3.584	36.000	0,000

Sumber : Data Primer, 2023

Berdasarkan tabel 4.19 dapat diketahui bahwa setelah dianalisis menggunakan uji regresi binary logistik diperoleh hasil bahwa faktor yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pada pasien rawat inap RSUD Labuang Baji adalah *accessibility* (aksesibilitas) dengan nilai P value  $0,000 < 0,05$  dan odd ratio 36.000 yang berarti ada pengaruh terhadap kepuasan

pasien. Hasil persamaan regresi diperoleh yaitu  $Y = \text{konstanta} + a_1x_1 + a_2x_2 + a_3x_3 + a_4x_4 + a_5x_5$  atau  $Y = -5,486 + 2,946 (\text{Invormativeness}) + 0,936 (\text{Site design}) + -18,289 (\text{Accesibility}) + 0,813 (\text{Interactivity}) + 0,865 (\text{Credibility})$

## PEMBAHASAN

Pembahasan dari hasil penelitian ini dilakukan untuk mengetahui Pengaruh *Patient Centered Care* Terhadap Kepuasan Pasien Melalui Mutu Pelayanan Kesehatan Sebagai Variabel Intervening di RSUD Labuang Baji Tahun 2023. Dalam melakukan penelitian ini, dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada 242 pasien rawat inap.

1. Pengaruh *Accesibility* terhadap kepuasan pasien instalasi rawat inap di RSUD Labuang Baji Makassar Tahun 2023.

Aksesibilitas adalah tentang memberikan pengalaman yang dapat diakses oleh pengguna dengan berbagai kemampuan (Komalasari et al., 2021). *Accessibility* yaitu kemudahan seseorang dalam mencapai suatu tujuan yang mencakup keamanan, kenyamanan, dan waktu yang ditempuh (Ningtiyas & Alvianna, 2021). *Accesibility* dalam penelitian ini terkait waktu tunggu yang singkat, kenyamanan dalam mengakses, kemudahan mengakses menggunakan berbagai media elektronik.

Hasil penelitian di instalasi rawat inap RSUD Labuan Baji Makassar dengan menggunakan uji statistik Chi Square signifikan dengan taraf hasil sebesar  $P = 0,001$  lebih kecil dari  $\alpha = 0,05$  ( $P < 0,05$ ) yang berarti  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Sehingga pada hasil pengujian statistik membuktikan bahwa terdapat pengaruh *accessibility* terhadap kepuasan pasien rawat inap RSUD Labuang Baji Makassar tahun 2023. Sehingga dapat disimpulkan bahwa, semakin banyak yang memilh *accessibility* dalam kategori baik, maka pasien akan merasa puas.

Hasil penelitian terkait pengaruh *Accesibility* terhadap kepuasan pasien diperoleh 259 responden yang memiliki persepsi baik terhadap *accessibility* (aksesibilitas), dimana pasien mudah dalam memperoleh informasi baik itu dari sosial media maupun bukan dari sosial media. Namun masih terdapat 6

responden yang memiliki persepsi kurang baik dikarenakan masih ada yang belum mempunyai sosial media. Walaupun masih terdapat beberapa responden yang memiliki persepsi kurang baik terhadap *accessibility* tapi sebagian besar merasa puas dikarenakan pasien tersebut adalah pasien BPJS yang terdaftar di RSUD Labuang Baji dan merupakan pasien lama.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Dewi, 2014) yang berjudul pengaruh aksesibilitas terhadap kepuasan pasien di rumah sakit gigi dan mulut Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Mahasaraswati Denpasar terdapat hubungan yang positif antara aksesibilitas terhadap kepuasan pasien, baik antara aksesibilitas fasilitas dengan kepuasan pasien ataupun antara aksesibilitas pelayanan dengan kepuasan pasien. hasil uji juga menunjukkan nilai masing-masing 0,021 untuk aksesibilitas fasilitas terhadap kepuasan pasien dan 0,003 untuk aksesibilitas pelayanan terhadap kepuasan pasien. kedua nilai tersebut < 0,05. hasil uji tersebut yang menunjukkan adanya hubungan antara aksesibilitas dengan kepuasan pasien selanjutnya diuji menggunakan regresi analisis sederhana

## 2. Pengaruh *Interactivity* (interaktivitas) terhadap kepuasan pasien instalasi rawat inap di RSUD Labuang Baji Makassar Tahun 2023.

*Interactivity* adalah sejauh mana tingkat komunikasi dua arah yang mengacu pada kemampuan komunikasi timbal balik antara pengiklan dan konsumen, dan respon terhadap masukan yang mereka terima (Aqsa, 2018). Penelitian yang dilakukan oleh keng dan Hui (2009) dalam menerangkan bahwa interaktivitas merupakan perbedaan komunikasi antara media tradisi dan internet yang dapat mempengaruhi kualitas layanan. *Interactivity* dalam penelitian ini adalah kemungkinan untuk berbagi informasi dengan pengguna yang lain, percakapan dan pertukaran dengan pengguna lain, kemudahan untuk memberikan pendapat melalui sosial media tersebut.

Hasil penelitian di instalasi rawat inap RSUD Labuang Baji dengan menggunakan uji chi-square diperoleh  $P=0,017$  lebih kecil dari  $\alpha < 0,05$  ( $P < 0,05$ ) yang berarti  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Hal ini menunjukkan terdapat pengaruh *Interactivity* (Interaktivitas) terhadap kepuasan pada pasien rawat inap di RSUD Labuang Baji Makassar Tahun 2023. Sehingga dapat disimpulkan bahwa, semakin banyak yang memilih *Interactivity* dalam kategori baik, maka pasien akan merasa puas.

Hasil penelitian terkait pengaruh *Interactivity* terhadap kepuasan pasien diperoleh 249 responden yang memiliki persepsi baik terhadap *interactivity* (interaktivitas) dimana sosial media memudahkan pasien untuk berkomunikasi dengan pihak RSUD Labuang Baji. Namun masih terdapat 16 responden yang memiliki persepsi kurang baik dikarenakan lambat merespon pertanyaan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Budihartana, 2022) yang berjudul pengaruh aktivitas, konten, interaktivitas media sosial terhadap kepuasan pelanggan dan niat beli ulang merek erigo di sosial media instagram terdapat hubungan kepuasan pelanggan terhadap niat beli ulang pada salah satu merek fashion lokal erigo. Sampel penelitian ini sebanyak 159 responden. Analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda dan sederhana.

## 3. Pengaruh *Entertainment* terhadap kepuasan pasien instalasi rawat inap di RSUD Labuang Baji Makassar Tahun 2023

*Entertainment* (hiburan) adalah perasaan senang saat berada pada website e-commerce, perasaan nyaman saat berada pada website e-commerce, perasaan terhibur saat berada pada website e-commerce (Fajar & Irawati, 2018). Sedangkan menurut *entertainment* adalah suatu web yang berisi situs yang memberikan informasi kepada para user-nya secara digital dengan menawarkan informasi yang telah diperbaharui. *Entertainment* dalam hal ini adalah kenikmatan (enjoyment), kesenangan (fun), terhibur (entertainment).

Hasil penelitian di instalasi rawat inap RSUD Labuang Baji dengan menggunakan uji chi-square diperoleh  $P=0,447$  lebih besar dari  $\alpha < 0,05$  ( $P < 0,05$ ) yang berarti  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak. Hal ini menunjukkan tidak terdapat pengaruh entertainment (hiburan) terhadap kepuasan pada pasien rawat inap di RSUD Labuang Baji Makassar Tahun 2023. Sehingga dapat disimpulkan bahwa, semakin banyak yang memilih *entertainment* dalam kategori baik, maka pasien akan merasa puas.

Hasil penelitian terkait pengaruh entertainment terhadap kepuasan pasien diperoleh 250 responden namun masih terdapat 15 responden yang memiliki persepsi kurang baik dikarenakan belum mempunyai sosial media.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian (Fajar & Irawati, 2018) yang berjudul pengaruh perceived *entertainment* dan norma subjektif terhadap word of mouth dengan kepuasan konsumen sebagai pemediasi pada konsumen mobile shopping kota Banda Aceh tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan konsumen.

#### 4. Pengaruh *Credibility* (kepercayaan) terhadap kepuasan pasien instalasi rawat inap di RSUD Labuang Baji Makassar Tahun 2023.

*Credibility* adalah believability (kemampuan dapat dipercaya) dari produk dan informasi yang tertanam dalam merek, yang mana tergantung pada persepsi konsumen (Regi, 2017). Sedangkan menurut (Andari, 2021) *credibility* merupakan sejauh mana iklan perusahaan yang memuat informasi mengenai produk atau layanan yang sesuai, relevan dan sekaligus menyediakan alasan yang cukup dalam menciptakan kepercayaan (trust) kepada konsumen. *Credibility* dalam penelitian ini adalah *Expertise* (kompeten), *Trustworthiness* (bisa diandalkan, selalu mengutamakan kepentingan pelanggan), *Likeability* (menarik, fun, dan memang layak untuk dipilih dan digunakan).

Hasil penelitian di instalasi rawat inap RSUD Labuang Baji dengan menggunakan

uji chi-square diperoleh  $P=0,004$  lebih kecil dari  $\alpha < 0,05$  ( $P < 0,05$ ) yang berarti  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Hal ini menunjukkan terdapat pengaruh *credibility* terhadap kepuasan pada pasien rawat inap di RSUD Labuang Baji Makassar Tahun 2023. Sehingga dapat disimpulkan bahwa, semakin banyak yang memilih *credibility* dalam kategori baik, maka pasien akan merasa puas.

Hasil penelitian terkait pengaruh *credibility* terhadap kepuasan pasien diperoleh 231 responden dimana pihak RSUD Labuang Baji selalu mengutamakan pasien. Namun, masih terdapat 34 responden yang memiliki persepsi kurang baik dikarenakan RSUD Labuang Baji masih kurang respon terhadap keluhan pasien. Hasil penelitian yang ini sejalan dengan yang dilakukan oleh (Handayani et al., 2019) dengan judul analisis pengaruh timeliness, apology, redress, facilitation, *credibility* dan attentiveness terhadap kepuasan pelanggan, berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Sehingga, semakin baik kredibilitas yang ditampilkan, semakin tinggi pula kepuasan parapelanggan terhadap pelayanan di RSUD Labuang Baji. pelayanan kesehatan RSUD Labuang Baji.

#### 5. Pengaruh *Invormativeness* terhadap kepuasan pasien instalasi rawat inap di RSUD Labuang Baji Makassar Tahun 2023.

*Invormativeness* adalah kemampuan untuk memberikan informasi yang tepat waktu, mudah diperoleh konsumen, dapat diakses serta diperbaharui (Muzakki, 2019) sedangkan menurut (Hendraningtiyas & Soediono, 2015) *informativeness* adalah menerangkan atau menjelaskan kepada konsumen mengenai suatu produk, bersifat persuasif yang dapat membangun permintaan akan suatu merek dengan cara meyakinkan konsumen dan mengingatkan konsumen pada suatu produk atau merek. *Informativeness* dalam penelitian ini adalah terbaru, sumber informasi terpercaya, informasi sesuai dengan kebutuhan konsumen, informasi produk atau jasa mudah diakses, kelengkapan informasi produk atau jasa.

Hasil penelitian di instalasi rawat inap RSUD

Labuang Baji dengan menggunakan uji chi-square diperoleh  $P=0,017$  lebih kecil dari  $\alpha < 0,05$  ( $P < 0,05$ ) yang berarti  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Hal ini menunjukkan terdapat pengaruh *invormativeness* terhadap kepuasan pada pasien rawat inap di RSUD Labuang Baji Makassar Tahun 2023. Sehingga dapat disimpulkan bahwa, semakin banyak yang memilih *invormativeness* dalam kategori baik, maka pasien akan merasa puas.

Hasil penelitian terkait pengaruh *invormativeness* terhadap kepuasan pasien diperoleh 249 responden yang memilih persepsi baik dimana pasien mudah mendapatkan informasi melalui sosial media. Namun, masih terdapat 16 responden yang memilih persepsi kurang baik dikarenakan belum pernah membuka sosial media maupun web RSUD Labuang Baji.

Hasil penelitian ini sejalan dengan yang dilakukan oleh (Hendraningtiyas & Soediono, 2015) yang berjudul pengaruh *site design*, *invormativeness*, dan *security* terhadap *customer satisfaction online web retailing zalora indonesia* berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan online web ritel Zalora.

#### 6. Pengaruh *Site design* terhadap kepuasan pasien instalasi rawat inap di RSUD Labuang Baji Makassar Tahun 2023.

*Site design* adalah tampilan menarik dalam media digital marketing yang dapat memberikan nilai positif dalam perusahaan (Saputro & Sugiharto, 2018). *Site design* dalam penelitian ini adalah Menu pengguna dikategorikan dengan jelas dan tersusun rapi dilayar, informasi produk dapat ditemukan dengan mudah, *Website* terlihat profesional dengan desain yang baik. Informasi produk ditampilkan secara konsisten dan masuk akal, Tampilan *website* (warna, kotak, menu, alat navigasi, dll) terlihat apik dan di tampilkan dengan baik, *Website* mudah ditelusuri, Pengelompokan, urutan, dan penyusunan secara keseluruhan dapat dimengerti dan mudah digunakan, Semua pilihan produk, atribut produk, dan informasi produk didesain dan ditampilkan dengan baik.

Ketersediaan produk dan keberagaman produk dijelaskan dengan baik.

Hasil penelitian di instalasi rawat inap RSUD Labuang Baji dengan menggunakan uji chi-square diperoleh  $P=0,014$  lebih kecil dari  $\alpha < 0,05$  ( $P < 0,05$ ) yang berarti  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Hal ini menunjukkan terdapat pengaruh *site design* terhadap kepuasan pada pasien rawat inap di RSUD Labuang Baji Makassar Tahun 2023. Sehingga dapat disimpulkan bahwa, semakin banyak yang memilih *site design* dalam kategori baik, maka pasien akan merasa puas.

Hasil penelitian terkait pengaruh *Site design* terhadap kepuasan diperoleh 250 responden yang memiliki persepsi baik terhadap *site design* dimana desain tampilan cukup menarik dan mudah dimengerti, menyediakan informasi yang berkaitan dengan produk layanan. Namun masih terdapat 15 responden yang memiliki persepsi kurang baik dikarenakan masih ada yang belum tau web RSUD Labuang Baji Makassar. Walaupun masih ada beberapa responden yang memiliki persepsi kurang baik terhadap *site design* tetapi masih banyak yang memilih puas

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Silalahi, 2019) yang berjudul analisis pengaruh *website design*, *fulfillment*, dan *privacy/security* terhadap minat beli ulang konsumen dengan kepuasan konsumen sebagai variabel intervening pada situs belanja online lazada menunjukkan bahwa *website design*, *fulfillment* dan *privacy/security* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.

## KESIMPULAN DAN SARAN

Dari hasil penelitian dan pembahasan yang telah dikemukakan sebelumnya, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan dari hasil analisis Terdapat pengaruh *accessibility* terhadap kepuasan pasien instalasi rawat inap RSUD Labuang Baji Makassar tahun 2023. Terdapat pengaruh *interactivity* terhadap kepuasan pasien instalasi rawat inap RSUD Labuang Baji Makassar tahun 2023. Tidak terdapat pengaruh *entertainment* terhadap kepuasan pasien instalasi rawat inap RSUD Labuang Baji

Makassar tahun 2023. Terdapat pengaruh credibility terhadap kepuasan pasien instalasi rawat inap RSUD Labuang Baji Makassar tahun 2023. Terdapat pengaruh invormativeness terhadap kepuasan pasien instalasi RSUD Labuang Baji Makassar tahun 2023. Terdapat pengaruh site design terhadap kepuasan pasien instalasi rawat inap RSUD Labuang Baji Makassar tahun 2023. Hasil analisis variable independent yang paling berpengaruh dengan kepuasan pasien yaitu accessibility. Disarankan pihak RSUD Labuang Baji agar diharapkan bagi pihak RSUD Labuang Baji Makassar agar lebih memperhatikan lagi kemudahan dalam mengakses informasi RSUD Labuang Baji agar pasien merasa puas. Diharapkan bagi pihak RSUD Labuang Baji Makassar agar lebih memperhatikan lagi fitur-fitur di web atau sosial media yang digunakan RSUD Labuang Baji Makassar. Diharapkan bagi pihak RSUD Labuang Baji Makassar agar meningkatkan kualitas kepercayaan, pasien merasa aman ketika dirawat. Diharapkan bagi pihak RSUD Labuang Baji Makassar agar memberikan informasi yang sesuai dengan keadaan di Rumah Sakit Labuang Baji agar ketika pasien berkunjung apa yang mereka lihat sesuai dengan faktanya. Diharapkan bagi pihak RSUD Labuang Baji Makassar selalu mengupdate informasi sosial media maupun web RSUD Labuang Baji.

#### DAFTAR PUSTAKA

Andari, F. (2021). Pengaruh Advertising Credibility dan Word of Mouth terhadap Trust dan Purchase Intention Layanan Coffee on The Bus PO. Tirto Agung. PERWIRA - Jurnal Pendidikan Kewirausahaan Indonesia, 4(1), 49-59. <https://doi.org/10.21632/perwira.4.1.49-59>

Aqsa, M. (2018). Pengaruh Iklan Online Terhadap Sikap Dan Minat Beli Konsumen Secara Online Di Kota Palopo (Survei pada Pengguna Internet di Kota Palopo). Jurnal Ilmu Ekonomi, 3(1), 82-93.

Astuti, & Kustiyah, E. (2014). Analisis Kepuasan terhadap Pasien Rawat Inap Atas Pelayanan Rumah Sakit Umum Kabupaten Sragen. Jurnal Gema, 26(48), 1356-1371.

Burhan, L., & Sulistiadi, W. (2022). Optimalisasi Strategi Digital Marketing Bagi Rumah Sakit. Branding: Jurnal Manajemen Dan Bisnis, 1(1), 17-23. <https://doi.org/10.15575/jb.v1i1.17202>

Depkes RI. (2005). Departemen Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2005 Tentang Indikator Pelayanan Rumah Sakit.

Dewi, N. K. S. S. (2014). Pengaruh Aksesibilitas Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Mahasaraswati Denpasar.

Evisusanti, S. (2020). Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Di Puskesmas Tiban Baru Tahun 2020.

Handayani, T., Hamdani, M., & Pantawis, S. (2019). Analisis Pengaruh Timeliness, Apology, Redress, Facilitation, Credibility Dan Attentiveness Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Bpjs Kesehatan Di Kabupaten Batang). Sains: Jurnal Manajemen Dan Bisnis, 11(2), 254. <https://doi.org/10.35448/jmb.v11i2.6062>

Hendraningtyas, Y. A. L., & Soediono, W. (2015). Pengaruh Site Design, Informativeness dan Security Terhadap Customer Satisfaction Online Web Retailing Zalora Indonesia. 17(2), 190-196.

Inkiriwang, M. V., Ogi, I. W. J., & Djemly, W. (2022). Pengaruh Digital Marketing, Kualitas Produk Dan Emosional Terhadap Kepuasan Konsumen Pinky Kitty Shop Tondano. 10(3), 587-596.

Iqbal, M. (2021). Efektifitas Digital Marketing Terhadap Kualitas Layanan pada Usaha di Masa Pandemi Covid 19 (Studi Kasus di Aceh). JEMSI (Jurnal Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi), 7(2), 83-93.

Miranda, Y. (2020). Pengaruh Instagram sebagai Social Media Marketing (SMM) terhadap Proses Pengambilan Keputusan memilih Production House (PH) di Surabaya. 1-8.

Miska. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Penggunaan BPJS Kesehatan Pada Rumah Sakit Pendidikan

UNHASMakassar.

Muzakki, M. R. (2019). Pengaruh Informativeness, Entertainment dan Irritation Isi Iklan di Facebook terhadap Attitude Toward Advertising: dengan Mediator Advertising Value pada Generasi Milenial diYogyakarta.

Nazirah, U., & Utami, S. (2018). Pengaruh Kualitas Desain Website Terhadap Niat Pembelian Dimediasi Oleh Persepsi Kualitas Produk Pada Lazada. Co. Id. Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Manajemen, 2(3), 55-69.

Ngula, M. O. (2019). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Pasien Rawat Jalan Di RSUD Abdul Wahab Sjahrani Samarinda.

Ningtiyas, E. A., & Alvianna, S. (2021). Analisis Pengaruh Attraction, Accessibility, Amenity, Ancillary terhadap Minat Berkunjung Wisatawan melalui Loyalitas Wisatawan sebagai Variabel Mediasi. Media Wisata,19(1), 83-96.

Regi, S. (2017). Peran Brand Credibility Terhadap Niat Beli di Bidang jasa Keuangan. 1(2), 1-19.

Riswan. (2020). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Peserta BPJS di Rumah Sakit Islam Faisal Makassar. 16-20.

Riyashatul, A., Ani, U., Arabta, A., & Pelawi, M. P. (2023). Kepuasan Pelayanan Kesehatan Pasien Rawat Jalan di Poli Umum Puskesmas Bojong Menteng Tahun 2022. 5(1).

Sihombing, N. S., Pardede, E., Sihombing, A., & Nowell Dewantara. (2022). Pemasaran Digital. Silalahi, Y. E. (2019). Analisis Pengaruh Website Design, Fulfillment, dan Privacy/Security Terhadap Minat Beli Ulang Konsumen dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening Pada Situs Belanja Online Lazada (Studi Pada Mahasiswa Universitas Diponegoro Semarang). Skirpsi.

Sugiyono. (2019). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D.

Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit. (2009).

Utami, S. T., Azizah, V. H., & Setiatin, S. (2021). Indikator Rawat Inap Pada Masa Pandemi COVID-19 di RSI Assyifa Sukabumi. 1(9), 1227-1239.

Wahid, N., & Nani, R. R. (2013). Aksesibilitas Informasi Ilmiah Science Direct Lingkungan Ristek dan LPNK.

Wustqa, D. U., Listyani, E., Subekti, R., Kusumawati, R., Susanti, M., & Kismiantini, K. (2018). Analisis Data Multivariat Dengan Program R