

**PENILAIAN RUMAH SAKIT BERDASARKAN BAURAN
PEMASARAN MENGGUNAKAN METODE
*ANALYTICAL HIERARCHY PROCESS***

SKRIPSI



Oleh :
ANGGI JIHAN PUTRI RUMADHAN
NIM. 16650004

**JURUSAN TEKNIK INFORMATIKA
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM
MALANG
2021**

**PENILAIAN RUMAH SAKIT BERDASARKAN BAURAN
PEMASARAN MENGGUNAKAN METODE
*ANALYTICAL HIERARCHY PROCESS***

SKRIPSI

**Diajukan kepada:
Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Dalam
Memperoleh Gelar Sarjana Komputer (S.Kom)**

**Oleh:
ANGGI JIHAN PUTRI RUMADHAN
NIM. 16650004**

**JURUSAN TEKNIK INFORMATIKA
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM
MALANG
2021**

LEMBAR PERSETUJUAN

**PENILAIAN RUMAH SAKIT BERDASARKAN BAURAN PEMASARAN
MENGUNAKAN METODE *ANALYTICAL HIERARCHY PROCESS***

SKRIPSI

Oleh :

**ANGGI JIHAN PUTRI RUMADHAN
NIM. 16650004**

Telah Diperiksa dan Disetujui untuk Diuji

Tanggal : 17 Mei 2021

Dosen Pembimbing I



Syahiduz Zaman, M.Kom
NIP. 19700502 200501 1 005

Dosen Pembimbing II



Dr. M. Faisal, M.T
NIP. 19740510 2005011 007

Mengetahui,
Ketua Jurusan Teknik Informatika
Fakultas Sains dan Teknologi
Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang

Dr. Cahyo Crysdian
NIP. 19740424 200901 1 008




LEMBAR PENGESAHAN

PENILAIAN RUMAH SAKIT BERDASARKAN BAURAN PEMASARAN MENGUNAKAN METODE *ANALYTICAL HIERARCHY PROCESS*

SKRIPSI

Oleh :
ANGGI JIHAN PUTRI RUMADHAN
NIM. 16650004

Telah Dipertahankan di Depan Dewan Penguji
dan Dinyatakan Diterima Sebagai Salah Satu Persyaratan
untuk Memperoleh Gelar Sarjana Komputer (S.Kom)
Pada Tanggal 17 Mei 2021

Susunan Dewan Penguji		Tanda Tangan
1. Penguji Utama	<u>M. Ainul Yaqin, M.Kom</u> NIP. 19761013 200604 1 004	()
2. Ketua Penguji	<u>Agung Teguh Wibowo</u> <u>Alhamis, M.T</u> NIDT. 19860301 201802 01 1 235	
3. Sekretaris Penguji	<u>Syahiduz Zaman, M.Kom</u> NIP. 19700502 200501 1 005	()
4. Anggota Penguji	<u>Dr. M. Faisal, M.T</u> NIP. 19740510 200501 1 007	()

Mengetahui,
Ketua Jurusan Teknik Informatika
Fakultas Sains dan Teknologi
Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang

Dr. Cahyo Crysdiyan
NIP. 19740424 200901 1 008

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Anggi Jihan Putri Rumadhan
NIM : 16650004
Fakultas/Jurusan : Sains dan Teknologi/Teknik Informatika
Judul Skripsi : Penilaian Rumah Sakit Berdasarkan Bauran Pemasaran dengan Menggunakan Metode *Analytical hierarchy Process*

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa Skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya sendiri, bukan merupakan pengambilalihan data, tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai hasil tulisan atau pikiran saya sendiri, kecuali dengan mencantumkan sumber cuplikan pada daftar pustaka.

Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan Skripsi ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi atau perbuatan tersebut.

Malang, 17 Mei 2021

Yang membuat pernyataan,



Anggi Jihan Putri Rumadhan
NIM. 16650004

HALAMAN MOTO

*“Dan Bersabarlah. Sesungguhnya Allah Beserta Orang-Orang Yang
Sabar”*

Qs. Al-Anfaal : 46

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillah puji syukur atas kehadiran Allah Subhanahu Wa Ta'ala yang telah memberikan nikmat dan kekuatan kepada saya sehingga dapat menyelesaikan studi S1 di kampus tercinta Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang. Sholawat serta salam semoga selalu terlimpahkan kepada Nabi besar kita Nabi Muhammad Shallallahu 'Alaihi Wa Sallam yang telah membawa petunjuk bagi seluruh umat manusia dan yang selalu dinanti-nantikan safa'atnya di yaumul qiyamah, Aamin.

Terimakasih kepada bapak dan ibu saya. Bapak Salim Rumadhan dan Ibu Esa Daeng Matana yang telah memberikan saya cinta, kasih sayang serta perhatian yang tidak ada kurangnya untuk saya, telah mendidik dan merawat saya dari kecil hingga saat ini. Menjadi pahlawan dan bidadari yang amat saya sayangi yang senantiasa memberikan dorongan baik psikis maupun spiritual dan yang setiap hari dan setiap waktu tanpa lelah mendoakan keberhasilan saya. Selalu mendukung apapun keputusan yang saya pilih dan memberikan kekuatan mental kepada saya sehingga saya dapat menyelesaikan kewajiban saya pada pendidikan S1 ini. Terimakasih juga kepada kakak saya tercinta, Yuliani Sarah Rumadhan yang setiap kerja kerasnya menjadikan motivasi tersendiri bagi saya agar tidak pantang menyerah dan selalu bergerak maju demi meraih apa yang saya cita-citakan. Terimakasih kepada seluruh keluarga besar saya yang telah memberikan dukungan penuh kepada saya dalam menyelesaikan pendidikan saya.

Terimakasih kepada sahabat-sahabat saya yang telah memberikan semangat dan dorongan untuk bangkit lagi ketika mengalami kesulitan dalam pengerjaan skripsi.

Karya ini saya persembahkan kepada keluarga besar, sahabat dan teman-teman saya yang telah mendukung saya selama ini.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Segala puji bagi Allah Subhanahu Wa Ta'ala atas berkah, rahmat, kesehatan, dan hidayah-Nya yang senantiasa dilimpahkan kepada penulis, sehingga dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Penilaian Rumah Sakit Berdasarkan Bauran Pemasaran Menggunakan Metode *Analytical Hierarchy Process*” sebagai syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1) pada Program Studi Teknik Informatika, Fakultas Sains dan Teknologi di Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.

Tak sedikit cobaan serta ujian yang penulis hadapi dalam proses penyusunan skripsi ini. Akan tetapi, saya ucapkan Alhamdulillah karena pada akhirnya penulis dapat melalui segala rintangan berkat adanya motivasi, bimbingan serta dukungan dari berbagai pihak baik secara moral maupun spiritual. Untuk itu, pada kesempatan kali ini, penulis menyampaikan banyak ucapan terimakasih kepada:

1. Prof. Dr. Abdul Haris, M.Ag selaku Rektor Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang
2. Dr. Sri Harini, M.Si selaku Dekan Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang
3. Dr. Cahyo Crysdiyan, selaku Ketua Jurusan Teknik Informatika Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang

4. Syahiduz Zaman, M. Kom, selaku Dosen Pembimbing I yang telah memotivasi serta membimbing dalam penyusunan skripsi ini hingga selesai
5. Dr. M. Faisal M.T, selaku Dosen Pembimbing II yang telah membimbing dalam penyusunan skripsi ini hingga selesai
6. Prof. Dr. Suhartono, S.Si, M.Kom, selaku Dosen Wali yang senantiasa memberikan motivasi serta saran untuk kebaikan penulis
7. Segenap dosen Teknik Informatika yang telah memberikan bimbingan ilmu kepada penulis selama masa perkuliahan
8. Teman-teman seperjuangan Teknik Informatika angkatan 2016
9. Semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu per satu, atas segala yang telah diberikan kepada penulis dan dapat menjadi pelajaran.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Penulis sangat berharap semoga kelak skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi para pembaca.

Malang, 17 Mei 2021

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGAJUAN.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	iv
HALAMAN MOTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR TABEL.....	xvi
ABSTRAK.....	xvii
ABSTRACT.....	xviii
المخلص.....	xxiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Masalah Penelitian	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.5 Batasan Masalah.....	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	8
2.1 Indikator Kualitas Layanan Rumah Sakit	8
2.1.1 Kualitas Layanan Rumah Sakit.....	10
2.1.2 Kinerja Rumah Sakit.....	12
2.2 Bauran Pemasaran pada Rumah Sakit.....	13
2.2.1 Pengaruh Bauran Pemasaran.....	14

2.2.2 Bauran Pemasaran	16
2.3 Analytical Hierarchy Process (AHP)	17
2.3.1 Konsep Dasar AHP	18
2.3.2 Tahapan Metode AHP.....	18
2.3.3 Kelebihan dan Kekurangan AHP	22
2.4 Usability	24
2.4.1 Post-Study System Usability Questionnaire (PSSUQ)	26
2.5 Penelitian Terdahulu	32
BAB III DESAIN DAN IMPLEMENTASI	37
3.1 Desain Penelitian.....	37
3.2 Desain Sistem.....	37
3.2.1 Diagram alur sistem	37
3.2.1 Use Case Diagram.....	38
3.2.2 ERD (Entity Relationship Diagram)	38
3.3 Gambaran Umum Sistem	42
3.4 Objek Penelitian	42
3.5 Populasi dan Sampel	43
3.5.1 Populasi Sampel.....	43
3.5.2 Sampel.....	43
3.6 Sumber Data.....	44
3.7 Instrumen Penelitian.....	44
3.7.1 Jenis Instrumen	44
3.7.2 Pengembangan Instrumen	47
3.8 Teknik Pengumpulan Data.....	47
3.9 Skenario Eksperimen	48
3.9.1 Hasil Skenario Eksperimen	49

3.10	Prosedur Penelitian.....	51
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		57
4.1	Implementasi Sistem	57
4.1.1	Instalasi Program.....	57
4.1.2	Implementasi Antarmuka / Interface.....	57
4.2	Pengujian Sistem.....	74
4.2.1	Pengujian <i>White-box</i>	74
4.2.2	Pengujian <i>Usability</i>	77
4.3	<i>Output</i> Sistem.....	82
4.4	Integrasi Islam.....	83
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		86
5.1	Kesimpulan	86
5.2	Saran.....	87
DAFTAR PUSTAKA		88

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Model Hierarki Process	22
Gambar 3. 1 Desain Penelitian.....	37
Gambar 3. 2 Desain sistem	37
Gambar 3. 3 Use case diagram.....	38
Gambar 3. 4 Entity Relationship Diagram.....	41
Gambar 3. 5 Hierarchy Process.....	51
Gambar 4. 1 Tampilan Login Admin.....	58
Gambar 4. 2 Tampilan Menu Admin	58
Gambar 4. 3 Penggunaan Sistem	59
Gambar 4. 4 Tampilan kriteria	59
Gambar 4. 5 Tampilan Object.....	60
Gambar 4. 6 Tampilan Data Parameter.....	60
Gambar 4. 7 Tampilan Data Pernyataan	61
Gambar 4. 8 Tampilan Menu insert identitas eksternal	61
Gambar 4. 9 Pernyataan Product.....	62
Gambar 4. 10 Pernyataan price	62
Gambar 4. 11 Pernyataan Place	63
Gambar 4. 12 Pernyataan Promotion	63
Gambar 4. 13 Pernyataan Process	63
Gambar 4. 14 Pernyataan People	63
Gambar 4. 15 Pernyataan Physical Avidance	64
Gambar 4. 16 Form data Internal	64
Gambar 4. 17 Perbandingan berpasangan product.....	65
Gambar 4. 18 Perbandingan berpasangan price.....	65
Gambar 4. 19 Perbandingan berpasangan place	65
Gambar 4. 20 Perbandingan berpasangan promotion	66
Gambar 4. 21 Perbandingan berpasangan process.....	66
Gambar 4. 22 Perbandingan berpasangan people	66
Gambar 4. 23 Perbandingan berpasangan physical avidance	67
Gambar 4. 24 Hasil Rekap Rs1	67
Gambar 4. 25 Hasil Rekap Rs 2.....	68

Gambar 4. 26 Hasil Rekap Rs 3	68
Gambar 4. 27 Hasil Rekap Rs 4	69
Gambar 4. 28 Hasil Rekap Rs 5	69
Gambar 4. 29 Hasil Rekap Rs 6	70
Gambar 4. 30 Hasil Rekap Rs 7	70
Gambar 4. 31 <i>Output</i> Sistem.....	82

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penilaian perbandingan berpasangan	20
Tabel 2. 2 Layanan bauran pemasaran kriteria dan parameternya.....	27
Tabel 2. 3 Penelitian Terdahulu	33
Tabel 3. 1 Daftar Pernyataan Untuk Angket.....	44
Tabel 3. 3 Matriks perbandingan berpasangan cluster terhadap alternatif.....	52
Tabel 3. 4 Nilai Ranking	56
Tabel 4. 1 Pengujian Sistem pada Menu Admin.....	75
Tabel 4. 2 Pengujian Sistem pada menu Login Eksternal.....	76
Tabel 4. 3 Pengujian Sistem pada Menu Internal	76
Tabel 4. 4 Pengujian Usability menggunakan PSSUQ	77
Tabel 4. 5 Hasil Perhitungan Skor Admin PSSUQ.....	78
Tabel 4. 6 Pernyataan Wawancara	79
Tabel 4. 7 Hasil Perhitungan Penilaian 1	80
Tabel 4. 8 Hasil Perhitungan Penilaian 2	80
Tabel 4. 9 Hasil perhitungan penilaian 3	81

ABSTRAK

Anggi Jihan Putri Rumadhan. 2021. *Penilaian Rumah Sakit Berdasarkan Bauran Pemasaran Menggunakan Metode Analytical Hierarchy Process*. Skripsi. Jurusan Teknik Informatika Fakultas Sains Dan Teknologi Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang. Pembimbing : (I) Syahiduz Zaman, M.Kom (II) Dr. M. Faisal M.T.

Kata kunci: Rumah Sakit, Bauran Pemasaran, *Analytical Hierarchy Process*, *Usability Testing*, Sistem pendukung keputusan.

Rumah sakit merupakan suatu organisasi atau perusahaan untuk memberikan pelayanan jasa kesehatan dalam bentuk pengobatan, pemeriksaan ataupun tindakan medis dan diagnosa lainnya yang dibutuhkan oleh setiap pasien dalam batas kemampuan sarana teknologi yang disediakan pada rumah sakit tersebut. Selama ini diketahui belum ada sistem penilaian rumah sakit berdasarkan bauran pemasaran dengan menggunakan metode *Analytical Hierarchy Process*. Sehingga untuk mendapatkan pelayanan dari rumah sakit pasien terkadang mendapatkan harga yang tidak sesuai dengan kualitas pelayanan dari rumah sakit dan sering terjadi dari pihak rumah sakit membeda-bedakan setiap pasien yang membutuhkan pelayanan jasa kesehatan. Untuk itulah dibutuhkan suatu penilaian rumah sakit berdasarkan bauran pemasaran untuk menciptakan prioritas rumah sakit yang dibutuhkan oleh pasien berdasarkan 7 kriteria (*product, price, place, promotion, process, people, physical evidance*) dari bauran pemasaran tersebut. Dalam hal ini akan dirancang suatu sistem pendukung keputusan penilaian rumah sakit di kota Ambon dengan menggunakan metode *Analytical Hierarchy Process* (AHP). Penelitian dilakukan di Rumah Sakit Kota Ambon. Sebelum digunakan, kuesioner yang merupakan instrumen penelitian dilakukan pengujian terlebih dahulu. Hasil penelitian menunjukkan bauran pemasaran dengan menggunakan metode AHP berpengaruh signifikan terhadap keputusan pasien yang menggunakan jasa di Rumah Sakit Kota Ambon dengan hasil *overall-gap* di ketujuh rumah sakit kota ambon di antara rumah sakit 1 (45,986%) rumah sakit 2 (41,837), rumah sakit 3 (31,939), rumah sakit 4 (33,265), rumah sakit 5 (43,980), rumah sakit 6 (37,177), rumah sakit 7 (41,599). Hasil pengujian terhadap sistem yang telah dirancang menggunakan pengujian PSSUQ dengan responden sebanyak 10 orang dari manajemen rumah sakit untuk menu admin, maka diperoleh nilai rata-rata dan presentase *usability testing* sebesar 6,181 (88,30%) untuk *overall*, 6,200 (88,57%) untuk *system usefullnes*, 6,150 (87,85%) untuk *information quality*, 6,200 (88,57) untuk *interface quality*. Berdasarkan klasifikasi kemudahan dari kegunaan sistem yang dirancang “mudah” untuk digunakan.

ABSTRACT

Anggi Jihan Putri Rumadhan. 2021. *Hospital Assessment Based on Marketing Mix Using Analytical Hierarchy Process Method*. Essay. Department of Informatics, Faculty of Science and Technology, State Islamic University of Maulana Malik Ibrahim Malang. Advisors: (I) Syahiduz Zaman, M.Kom (II) Dr. M. Faisal M.T.

Keywords: Hospital, Marketing Mix, Analytical Hierarchy Process, Usability Testing, Decision Support System.

A hospital is an organization or company to provide health services in the form of medication, examination or other medical and diagnostic actions required by each patient within the limits of the technological facilities provided at the hospital. So far, it is known that there is no hospital assessment system based on the marketing mix using the Analytical Hierarchy Process method. So that to get services from the hospital, patients sometimes get a price that is not in accordance with the quality of service from the hospital and it often happens that the hospital differentiates each patient who needs health services. For this reason, a hospital assessment based on the marketing mix is needed to create hospital priorities needed by patients based on 7 criteria (product, price, place, promotion, process, people, physical evidence) of the marketing mix. In this case, a decision support system for hospital assessment in Ambon city will be designed using the Analytical Hierarchy Process (AHP) method. The research was conducted at the Ambon City Hospital. Before being used, the questionnaire which is a research instrument is tested first. The results showed that the marketing mix using the AHP method had a significant effect on the patient's decision to use the services at the Ambon City Hospital with the overall gap results in the seven hospitals in Ambon city between 1 hospital (45,986%), 2 hospitals (41,837), hospital 3 (31,939), hospital 4 (33,265), hospital 5 (43,980), hospital 6 (37,177), hospital 7 (41,599). The test results of the system that have been designed using the PSSUQ test with 10 respondents from hospital management for the admin menu, the average value and the percentage of usability testing are 6,181 (88.30%) for overall, 6,200 (88.57%).) for system usefulness, 6,150 (87,85%) for information quality, 6,200 (88,57) for interface quality. Based on the classification of ease of use, the system is designed to be "easy" to use.

المخلص

أنجي جيهان بوتري رمادهان .2021. تقييم المستشفى على أساس المزيج التسويقي باستخدام طريقة عملية التسلسل الهرمي التحليلي. فرضية. قسم المعلوماتية ، كلية العلوم والتكنولوجيا ، جامعة الدولة الإسلامية مولانا مالك إبراهيم مالانج المستشارون) :1شاهيد الزمان ، إم كوم (إيل) دكتور .م. فيصل م

الكلمات الرئيسية: مستشفى ، مزيج التسويق ، عملية التسلسل الهرمي التحليلي ، اختبار قابلية الاستخدام ، نظام دعم القرار

المستشفى عبارة عن منظمة أو شركة تقدم خدمات صحية على شكل أدوية أو فحوصات أو إجراءات طبية وتشخيصية أخرى يطلبها كل مريض في حدود التسهيلات التكنولوجية المقدمة في المستشفى. حتى الآن ، من المعروف أنه لا يوجد نظام تقييم للمستشفى يعتمد على المزيج التسويقي باستخدام طريقة عملية التسلسل الهرمي التحليلي. من أجل الحصول على الخدمات من المستشفى ، يحصل المرضى أحياناً على سعر لا يتناسب مع جودة الخدمة من المستشفى ، وغالباً ما يحدث أن يميز المستشفى كل مريض يحتاج إلى خدمات صحية. لهذا السبب ، هناك حاجة إلى تقييم المستشفى بناءً على المزيج التسويقي لإنشاء أولويات المستشفى التي يحتاجها المرضى بناءً على 7 معايير (المنتج ، السعر ، المكان ، الترويج ، العملية الأشخاص ، الدليل المادي (المزيج التسويقي. في هذه الحالة ، سيتم تصميم نظام دعم القرار لتقييم ، تم إجراء البحث في (AHP) المستشفى في مدينة أمبون باستخدام طريقة عملية التسلسل الهرمي التحليلي مستشفى مدينة أمبون. قبل استخدامها ، يتم اختبار الاستبيان كأداة بحث أولاً. أظهرت النتائج أن المزيج كان له تأثير كبير على قرار المريض باستخدام الخدمات في مستشفى AHP التسويقي باستخدام طريقة من بين المستشفيات 1 ، Ambon مع نتائج الفجوة الكلية في المستشفيات السبعة في Ambon City والمستشفى 2) 41،837 (، مستشفى. مستشفى 3) 31،939 (، مستشفى 4) 33،265 (، (45،986% مستشفى 5) 43،980 (، مستشفى 6) 37،177 (، مستشفى 7) 41،599 (نتائج اختبار النظام التي تم مع 10 مشاركين من إدارة المستشفى لقائمة المشرف ، ومتوسط القيمة PSSUQ تصميمها باستخدام اختبار والنسبة المئوية لاختبار قابلية الاستخدام هي 6،181) 88.30% (بشكل عام ، 6200) 88.57% (لفائدة النظام ، 6،150) 87.85% (لجودة المعلومات ، 6،200) 88،57 (لجودة الواجهة. بناءً على تصنيف "سهولة الاستخدام ، تم تصميم النظام ليكون "سهل الاستخدام

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sejak tahun 2017 rumah sakit sangat berkembang pesat baik rumah sakit umum maupun rumah sakit khusus, sebelum pasien diperiksa terlebih dahulu, dokter atau perawat menanyakan jumlah rumah sakit yang dikunjungi sebelum menerima diagnosa, jenis rumah sakit dan dokter spesialis yang memberikan diagnosis, serta departemen tempat rumah sakit yang menerima perawatan. Pasien juga wajib melaporkan beberapa item yang berkorelasi dengan status klinis, termasuk jumlah kormorbiditas, bertahun-tahun sejak *onset* gejala, bertahun-tahun dari *onset* hingga diagnosis, dan keparahan penyakit [1].

Rumah sakit di berbagai daerah di Indonesia banyak yang berkembang, dan memiliki analisis yang jelas tentang pilihan terbaik sangat penting mempertimbangkan persaingan untuk mendapatkan sumber daya keuangan. Rumah sakit merupakan salah satu sistem yang berperan sebagai kebutuhan primer bagi masyarakat, di mana tersedianya fasilitas yang baik secara kualitas maupun kuantitasnya. Dalam konteks pemasaran baik barang atau jasa maka salah satu bentuk strategi pemasaran yang mampu mendukung dalam memasarkan produk untuk menciptakan kepuasan pelanggan adalah menerapkan bauran pemasaran tradisional yang meliputi 4P, yaitu: *product, price, promotion, place* [2].

Persaingan di dunia kesehatan sangatlah ketat terkhususkan di bidang kesehatan, masing-masing rumah sakit pada intinya berusaha menawarkan keunggulannya yang dimiliki, tujuannya agar calon pasien tertarik untuk

menggunakan jasa di rumah sakit tersebut. Maka dari itu manajemen rumah sakit diharuskan untuk mengubah cara pandangnya, agar rumah sakit berkembang menjadi industri jasa yang tidak bisa meninggalkan aspek komersial di samping peran sosialnya. Untuk itu kegiatan pemasaran sangat dibutuhkan oleh setiap rumah sakit di mana diadakan aktivitas pemasaran diharapkan dapat mendukung tercapainya yang diinginkan oleh rumah sakit tersebut, sekaligus menciptakan kepuasan kepada pasien. Manajemen rumah sakit sendiri harus dapat merumuskan bauran pemasaran dengan tepat agar dapat lebih menarik masyarakat.

Membangun sebuah strategi pemasaran yang kokoh sangat dibutuhkan kemampuan untuk melihat pasar terlebih dahulu secara kreatif dan membaginya ke dalam segmen-segmen tertentu sebagai target pasar tersebut. Salah satu strategi yang berhubungan dengan kegiatan pemasaran perusahaan adalah bauran pemasaran, sebagai suatu kumpulan variabel yang terkendali dalam pemasaran yang dapat digabungkan untuk mendapatkan respons yang sesuai. Strategi dari pemasaran 4P merupakan pendekatan bauran pemasaran tradisional yang semakin dirasakan kurang dapat menggambarkan sistem dan metode pemasaran yang baru yang menitikberatkan pada suatu kualitas sumber daya manusia dan perkembangan teknologi. Para peneliti pemasaran kemudian menambahkan 3P baru yaitu: *people*, *process* dan *physical evidence* yang bertujuan untuk bisa diimplementasikan dengan baik pada bisnis jasa.

Perusahaan juga perlu menunjukkan kualitas jasanya melalui bukti fisik dan presentasi. Pemasaran memiliki peran penting bagi perusahaan sebab pemasaran dapat membantu memberikan informasi mengenai barang atau jasa yang ditawarkan, sehingga dapat memenuhi kebutuhan atau keinginan konsumen sesuai

dengan sasaran pasar. Produk barang atau jasa memiliki nilai jual yang lebih tinggi, jika dapat menyediakan kebutuhan konsumen. Pemenuhan kebutuhan atau keinginan konsumen membutuhkan strategi pemasaran yang disebut dengan istilah bauran pemasaran. Bauran pemasaran dapat merupakan kombinasi dari 4 variabel penting dari konstruk penjualan yang akan dikendalikan oleh perusahaan. Empat variabel inti merangkul 4P, terutama produk, harga, tempat, promosi. Pemasaran bukanlah ilmu tertentu, oleh karena itu kombinasi penjualan berkembang sesuai dengan kondisi pasar menjadi 7P. setiap perusahaan juga dapat membuat pilihan dari proses yang sama sekali berbeda untuk menyajikan layanannya. Jadi kombinasi penjualan diputuskan mendukung 7P, khususnya produk (*product*), harga (*price*), tempat (*place*), promosi (*promotion*), proses (*process*), orang (*people*), dan bukti fisik (*physical evidence*) [3].

Pada tahun 2013 jumlah rumah sakit di Indonesia diketahui sebanyak 2.228 meningkat menjadi 2.601 di tahun 2016. Jumlah rumah sakit di Indonesia sampai dengan tahun 2016 terdiri 2.046 rumah sakit umum dan 555 rumah sakit khusus. Secara umum berdasarkan data rasio jumlah tempat tidur dibandingkan jumlah penduduk di kota Ambon sebesar 1,39:1000 penduduk. Menurut organisasi kesehatan dunia meskipun tidak memiliki aturan mengenai rasio ideal, direkomendasikan setiap negara memiliki populasi rasio sebesar 5:1000. Dilihat dari banyaknya rumah sakit maka terlihat jelas bahwa rumah sakit di Indonesia mengalami persaingan antar rumah sakit yang begitu ketat, oleh sebab itu pengelola rumah sakit membutuhkan pemasaran untuk memberikan informasi kepada para pengguna jasa agar informasi yang didapat sesuai keinginannya, dan dapat meningkatkan kompetisi bagi rumah sakit tersebut. Penelitian ini

menggunakan strategi pemasaran dari kriteria bauran pemasaran 7P. Kemudian untuk menentukan pembobotan kriterianya menggunakan metode AHP agar dapat mempresentasikan tingkat kepentingan berbagai rumah sakit berdasarkan bauran pemasaran dengan mempertimbangkan saling keterkaitan antar kriteria dan sub kriteria pada bauran pemasaran yang ada pada rumah sakit tersebut.

Pemasaran memiliki peran penting dalam masalah lingkungan yang kompetitif saat ini. Hasil dari penjualan atau pemasaran yang strategis, serta penggunaan alat dan teknik untuk menjaga keunggulan kompetitif. Produktivitas penjualan adalah bahwa potensi dan efektivitas strategi penjualan akan sulit untuk diwujudkan karena berbagai alasan serta kurangnya perhatian yang dapat menyebabkan masalah dalam mempromosikan produktivitas (hubungan besaran output ke input, kurangnya kuantifikasi dalam output asosiasi). Untuk membantu penjualan menghasilkan nilai tambahan bagi pelanggan saat ini atau harga yang lebih rendah, para peneliti telah mulai menjalani produktivitas penjualan dengan cara tambahan yang sistematis dan terukur. Penyedia layanan kesehatan harus memberikan perawatan kesehatan yang berkualitas. Pemasaran telah berkembang dan peduli pada bidang kesehatan untuk menjadi lebih analitik, rumah sakit bisa berada di posisi yang lebih baik untuk memahami pasaran, persaingan, dan kinerja operasional mereka.

Di dalam pelaksanaan pemberian pelayanan kesehatan di rumah sakit kota Ambon ternyata masih mendapat beberapa hambatan dan ketidaksesuaian. Hal ini terbukti dari keluhan para pasien (eksternal) yang penulis jumpai langsung di rumah sakit kota Ambon menyatakan bahwa *service* atau pelayanan yang diberikan tidak sebanding dengan harga yang ditentukan oleh rumah sakit. Selain

itu juga terdapat masalah lainnya yakni pada indikator keadilan untuk mendapatkan pelayanan, seharusnya dalam memberikan pelayanan tidak boleh membeda-bedakan golongan, agama atau status dari pasien, namun pada rumah sakit kota Ambon ini masih terjadi pembedaan pemberian pelayanan berdasarkan golongan, agama atau status pengguna jasa atau pasien.

Maka dari itu peneliti membuat suatu penilaian terhadap rumah sakit di kota Ambon berdasarkan bauran pemasaran 7P menggunakan metode AHP agar permasalahan yang dirasakan oleh para pengguna jasa kesehatan segera teratasi [4].

Islam mewajibkan untuk menolong pasien tanpa melihat kondisi keuangan dan kemampuan membayar biaya tindakan medis. Seperti dalam ayat al-qur'an yang menegaskan bahwa:

عَنْ جَابِرٍ قَالَ: قَالَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ: الْمُؤْمِنُ يَأْلَفُ وَيُؤْلَفُ، وَلَا خَيْرَ فِيمَنْ لَا يَأْلَفُ، وَلَا يُؤْلَفُ، وَخَيْرُ النَّاسِ أَنْفَعُهُمْ لِلنَّاسِ رَوَاهُ الطَّبْرَانِيُّ وَالدَّارُ الْقُطْنِيُّ

“Orang beriman itu bersikap ramah, dan tidak ada kebaikan bagi orang yang tidak bersikap ramah, dan sebaik-baik manusia adalah manusia yang paling bermanfaat bagi manusia lainnya”. (H.R. Thabrani dan Darul Quthni).

إِنْ أَحْسَنْتُمْ أَحْسَنْتُمْ لِنَفْسِكُمْ وَإِنْ أَسَأْتُمْ فَلَهَا فَإِذَا جَاءَ وَعْدُ الْآخِرَةِ لِيَسْتَوْفُوا وُجُوهَكُمْ وَلِيَدْخُلُوا الْمَسْجِدَ كَمَا دَخَلُوهُ أَوَّلَ مَرَّةٍ وَلِيُتَبَرَّأُوا مَا

عَلَوْا تَتَّبِعُوا ﴿٥٠﴾

“Jika kamu berbuat baik (berarti) kamu berbuat baik untuk dirimu sendiri. Dan jika kamu berbuat jahat, maka (kerugian kejahatan) itu untuk dirimu sendiri. Apabila datang saat hukuman (kejahatan) yang kedua, (Kami bangkitkan musuhmu) untuk menyuramkan wajahmu lalu mereka masuk ke dalam mesjid

(Masjidil Aqsa), sebagaimana mereka memasukinya pertama kali dan mereka membinasakan apa saja yang mereka kuasai” (Q.S. Al-Isra: 7).

1.2 Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang ada, masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana menilai rumah sakit di kota Ambon dengan menggunakan kriteria 7P dari bauran pemasaran?
2. Seberapa besar tingkat *usabilitas* (kegunaan) penilaian rumah sakit pada sistem yang telah dirancang dengan menggunakan model perhitungan PSSUQ?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dalam penelitian ini adalah:

1. Menilai rumah sakit di kota Ambon dengan menggunakan kriteria 7P dari bauran pemasaran.
2. Mengetahui seberapa besar tingkat *usabilitas* (kegunaan) dari penilaian rumah sakit pada sistem yang telah dirancang dengan menggunakan model perhitungan PSSUQ.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Menjadi model penilaian rumah sakit baru berdasarkan bauran pemasaran dan metode AHP.

2. Manfaat Praktis

Menjadi acuan prioritas pembangunan rumah sakit khususnya di kota Ambon.

1.5 Batasan Masalah

Adapun batasan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Kriteria dan sub kriteria tidak dibangun sendiri oleh peneliti melainkan menggunakan kriteria dan sub kriteria dari Ghasem Abedi dan Ehsan Abedini [5].
2. Objek penelitian hanya 7 rumah sakit negeri dari 9 rumah sakit negeri yang ada di kota Ambon, karena 2 rumah sakit lainnya tidak bersedia untuk dijadikan objek penelitian.
3. Dikarenakan kondisi pandemi Covid-19 maka sesuai kesepakatan dengan objek penelitian, responden terdiri dari 2 orang internal dan 3 orang eksternal per rumah sakit.
4. Kode urut rumah sakit tidak merupakan kode urut dari daftar rumah sakit yang ada dan dibuat acak oleh penulis.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Indikator Kualitas Layanan Rumah Sakit

Rumah sakit dapat menjadi tempat fasilitas pelayanan kesehatan yang disediakan oleh pemerintah. Bagi masyarakat yang menginginkan pelayanan atau suatu daerah untuk memproduksi dan menyediakan pelayanan kesehatan yang mencakup berbagai masalah kesehatan yang dialami oleh masyarakat. Rumah sakit adalah salah satu pemasok layanan kesehatan terdepan yang terdepan. Kerumitan ini terutama muncul sebagai akibat dari layanan rumah sakit itu sendiri terkait dengan berbagai fungsi layanan, pendidikan dan analisis, dan kanopi berbagai macam tingkat disiplin ilmu.

Jenis indikator yang seringkali digunakan untuk mengukur suatu kualitas dari layanan rumah sakit ialah *intangibility*, *perishability*, *customer contact*, *variability*, *physical distribution chain*. Kriteria persepsi pada pelanggan terhadap suatu kualitas pelayanan rumah sakit adalah *courtesy*, yang artinya bersikap sopan santun, menghargai orang lain, penuh pertimbangan dan persahabatan.

Persepsi pasien terhadap pelayanan memegang peranan yang sangat diperlukan, standar pelayanan akan terwujud apabila metode penyampaian pelayanan dari pemasok pelayanan kepada pasien sesuai dengan apa yang dipersepsikan oleh pasien. Kualitas layanan adalah jaminan terbaik untuk membuat dan mempertahankan loyalitas klien dalam menghadapi persaingan dunia saat ini.

Rumah sakit sendiri memerlukan layanan kesehatan sebagai institusi perawatan kesehatan yang tersier, dengan adanya dua jenis model perawatan

kesehatan seperti penyakit dan model perawatan pasien. Pada model pertama dokter akan melakukannya dari sistem dimana dia akan memutuskan apapun perawatan medis untuk pasiennya berdasarkan klinis dan pengalaman dokter dan dari hasil tes kesehatan. Sedangkan untuk model kedua pasien merupakan pusat dari dalam sistem dimana pasien dapat berpartisipasi lebih aktif dalam pengobatan medisnya berdasarkan kebutuhan, preferensi dan kebutuhan nasihat dari dokter medis. Di tingkat internasional *joint comission international* yang mewajibkan semua rumah sakit untuk menerapkan model ini dalam memberikan perawatan layanan kesehatan bagi pasien. Sedangkan di tingkat nasional persyaratan yang juga telah menjadi syarat oleh KARS (komisi akreditasi rumah sakit Indonesia).

Di Indonesia sendiri akreditasi KARS sudah ditegakkan sebagai hukum untuk semua rumah sakit untuk mendapatkan izin operasional dari pemerintah. Penegakan ini telah dilakukan setelah mengetahui bahwa adanya sekitar 1.2 juta orang Indonesia yang bepergian ke Singapura, Malaysia dan negara lain setiap tahun untuk perawatan medis.

Tangible, terutama tampilan fisik perusahaan yang diberikan kepada pelanggannya seperti perantara, keramahan staf perusahaan dapat sangat berpengaruh pada jumlah kepentingan klien dalam perusahaan. Jika klien penasaran dengan nilai fisik rumah sakit yang diberikan oleh perusahaan, maka loyalitas klien akan meningkat. Tampilan fisik rumah sakit memberikan petunjuk kepada masyarakat luas tentang kualitas pelayanan dan dapat mempengaruhi konsumen dalam menilai pelayanan, oleh karena itu perlu adanya karakter pembuktian fisik kepada klien [6].

Reliability dari layanan rumah sakit yang akan diberikan oleh perusahaan dalam berbagai kecepatan layanan, akurasi yang memuaskan dapat mempengaruhi tingkat loyalitas mereka yang tinggi kepada perusahaan. Ketanggapan staf perusahaan dalam melayani pelanggan. Begitu perusahaan memberikan layanan yang bijaksana, kekeluargaan akan dibentuk. ini mungkin mempengaruhi jumlah loyalitas klien kepada perusahaan. Dimensi sangat tanggap mempengaruhi jumlah loyalitas pasien.

Service performance adalah kinerja pelayanan rumah sakit yang diterima oleh pembeli sendiri dan menilai standar pelayanan yang dirasakan oleh pembeli. Kinerja pelayanan akan menjawab permasalahan yang muncul dalam penentu kualitas pelayanan karena pada akhirnya pembeli hanya akan memilih standar rumah sakit itu sendiri yang mereka terima dari produsen yang dipilih, bukan pada persepsi klien terhadap kualitas pelayanan secara normal.

Empathy itu sendiri mencakup hubungan komunikasi, perhatian dan pemahaman terhadap kebutuhan yang diberikan oleh pelanggan. Jika pelanggan merasa bahwa pekerja perusahaan akan menawarkan simpati kepada pelanggan, mereka tidak akan ragu untuk terus membanjiri layanan yang diberikan. ini dapat membentuk tingkat loyalitas klien.

2.1.1 Kualitas Layanan Rumah Sakit

Penyebaran teknologi yang sangat amat pesat dapat berkontribusi untuk meningkatkan kualitas dari pelayanan kesehatan yang diberikan kepada pasien, dan juga penahanan biaya, maupun peningkatan dari akses ke layanan yang ditawarkan oleh tenaga kesehatan. Diketahui selama ratusan tahun, teknologi pada sistem perawatan kesehatan untuk bagian pelayanan harus terus berkembang [8].

Pada teknologi sistem memfasilitasi pengiriman dalam spesialisasi medis, sampai pada batas yang telah ditentukan agar dapat mencapai tujuan yang diinginkan. Dengan teknologi medis yang menghasilkan rasa identifikasi gangguan, perawatan terapeutik, rehabilitasi, administrasi, atau pendidikan yang terkait dengan kesehatan menjadi lebih tinggi. Teknologi medis memungkinkan praktisi untuk bersama-sama melakukan intervensi dengan merawat pasien secara efektif dan efisien. Teknologi memungkinkan integrasi dan sistem manajemen berkontribusi pada setiap peningkatan dalam tingkat indikator kesehatan. Direktur rumah sakit dan klinis diharapkan memenuhi tip akuntansi dan tekanan moneter agar nyaman.

Masyarakat berharap untuk perawatan yang berkualitas dan pengendalian nilai seperti yang dinyatakan dalam hubungan nasional yang kasar, menyampaikan integrasi dan manajemen yang lebih tinggi ke arena masyarakat umum. Pemerintah US berfungsi untuk membuat perawatan yang terkendali biaya melalui undang-undang federal. Undang-undang federal menetapkan metodologi kompensasi baru yang disebut sebagai sistem pembayaran potensial, yang menginspirasi rumah sakit untuk mengelola sumber daya secara efektif. Teknologi medis menciptakan metodologi pengganti yang tetap memandu inovasi dan pengembangan.

Manajemen aset memiliki konstruksi modal yang sangat luas untuk mempertahankan peralatan medis yang biasanya mendukung permintaan prognostikasi di pasar sebagai teknik yang akan memprediksi permintaan di masa depan sehingga layanan organisasi kesehatan dapat lebih tinggi sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Dengan metodologi menyesuaikan pembayaran yang ada

dan inventaris operasi. Nilai perawatan bisa menjadi masalah penting untuk menyiapkan perawatan yang berkaitan dengan masalah manajemen yang bercampur dalam pengaturan klinis.

2.1.2 Kinerja Rumah Sakit

Kinerja rumah sakit merupakan faktor penting dalam pengaturan perusahaan dalam jangka panjang dengan teknik penilaian kinerja sampai saat ini yang dilihat dari kinerja keuangan yang masih memiliki kelemahan, sehingga untuk menjalani kinerja yang baik harus siap menerjemahkan visi dan Misi masih sebagai metode yang sudah ada di unit wilayah tersebut. disatukan dari korporasi menjadi tujuan operasional dan kinerja mengukur masing-masing ukuran kinerja uang dan ukuran kinerja non-keuangan. Tujuan utama dari penilaian kinerja adalah untuk menginspirasi staf dalam mencapai tujuan perusahaan / struktur dalam memenuhi standar perilaku yang telah ditetapkan sebelumnya oleh organisasi, untuk mendorong tindakan dan hasil yang diinginkan oleh organisasi. Standar aktivitas perilaku adalah kebijakan manajemen atau pengaturan yang tepat digabungkan dengan anggaran organisasi. Penilaian kinerja juga merupakan metode penyediaan data mengenai sejauh mana suatu kegiatan tertentu telah dicapai. Perbedaan prestasi yang diperoleh dengan yang biasa bertujuan untuk mencari perbedaan antara keduanya, masih seperti apa keunggulan yang diperoleh dengan harapan yang ingin dicapai [7].

Kinerja dari pemasaran menggunakan manajemen sebagai alat untuk mengevaluasi ke efektivitasnya dari hasil kegiatan pemasaran itu sendiri, terutama pada penjualan dan juga pasar. Pemasaran merupakan sebuah alat ukur yang

digunakan untuk membantu sebuah perusahaan dengan cara menghitung, membandingkan, dan mennerjemahkan kinerja pemasaran.

Untuk meningkatkan suatu mutu dari pelayanan kesehatan pada rumah sakit Kementerian Kesehatan Republik Indonesia telah menetapkan peraturan yang akan diselenggarakan untuk sebuah pembangunan kesehatan yang akan dilaksanakan oleh rumah sakit negeri dan rumah sakit swasta. Dengan terciptanya regulasi mengenai persoalan pelayanan publik kesehatan dan rumah sakit untuk meningkatkan kesadaran masyarakat akan hak kesehatannya yang wajib didapat, dengan cara menciptakan mutu pelayanan dari kinerja rumah sakit agar menjadi suatu hal yang wajib diperhatikan oleh pihak rumah sakit. Masyarakat menilai kinerja rumah sebagai dasar utama untuk penentuan jasa yang akan mereka gunakan, maka dari itu rumah sakit diharuskan untuk pembuatan perencanaan agar peningkatan pelayanan rumah sakit semakin baik.

2.2 Bauran Pemasaran pada Rumah Sakit

Pengembangan layanan baru yang dinamakan pendekatan panaramik atau pendekatan holistik memiliki ketinggian presisi yang tinggi pada mikro, dengan cara menyediakan sebuah layanan desain yang lebih baik untuk bagian proses pengembangan layanan yang baru. Dengan cara membatasi luasnya layanan rumah sakit maka akan dapat mengurangi biaya yang disediakan. Contohnya dengan layanan branding, adanya layanan branding menunjukkan suatu organisasi telah menciptakan, memperluas, dan melindungi merek yang lebih tinggi melalui komitmen yang teguh dari para asosiasi terhadap kesuksesan pelanggan rumah sakit. Beberapa faktor yang memengaruhi ciptaan ekuitas merek melalui hubungan pelanggan yang berhasil [8].

Internet sangat penting dalam membangun hubungan dokter-pasien. Faktor yang mempengaruhi pemilihan rumah sakit panggilan sejumlah 869 pasien di tiga rumah sakit umum dan satu poliklinik swasta di Turki. Aksesibilitas pelayanan rumah sakit kepada pelanggan di rumah sakit alternatif bertambah karena adanya citra rumah sakit yang menggambarkan tampilan fisiknya, apalagi karena kemampuan teknologi untuk membedakan keputusan tersebut.

2.2.1 Pengaruh Bauran Pemasaran

Persaingan bisnis globalisasi saat ini semakin berkembang pesat. Banyak perusahaan yang kurang beruntung dikarenakan dari pihak perusahaan tidak mempunyai sebuah strategi yang tepat sasaran untuk bersaing dengan perusahaan yang lainnya. Untuk mewujudkan inovasi yang kreatif maka perusahaan dapat mempertahankan loyalitas konsumen dari pesaing perusahaan yang lain. Maka dari itu perusahaan harus memiliki kemampuan analisis dengan kondisi yang tidak kalah dari perusahaan yang menjadi pesaingnya. Konsumen mempunyai keinginan yang selalu berubah-ubah serta ketidakpastian dari lingkungan [9].

Bauran pemasaran terdiri dari semua yang akan dilakukan organisasi untuk memengaruhi permintaan produk. Apa yang akan dilakukan organisasi diklasifikasikan ke dalam empat variabel yang disebut 4P. Namun seiring berjalannya waktu dengan perkembangan penjualan ini, kombinasi penjualan yang sebelumnya hanya terdiri dari 4P dan saat ini *diupdate* menjadi 7P, terutama produk, khususnya produk atau jasa yang akan ditawarkan kepada pembeli sehingga pembeli memiliki minat terhadap barang dagangan yang ditawarkan. biaya (harga) jumlah uang tunai yang ditentukan dan harus dibayar oleh pelanggan jika pelanggan telah mengkonsumsi produk atau layanan yang

kelebihan permintaan oleh perusahaan, tempat dimana pembeli harus membeli barang dagangan dari perusahaan, promosi, khususnya Iklan dibagikan oleh perusahaan dengan menyarankan bahwa melalui majalah surat kabar dll. Tujuannya adalah agar pembeli tertarik untuk memahami lebih lanjut tentang barang dagangan perusahaan dan tertarik pada barang dagangan perusahaan yang intens, metode, terutama bagaimana gaya perusahaan atau membangun metode yang lebih baik untuk mengurangi kegagalan dalam metode layanan untuk pembeli, bukti fisik, khususnya bangunan yang dirancang oleh perusahaan sehingga pembeli memiliki minat dan kenyamanan untuk pergi ke perusahaan. dan orang, terutama cara untuk melayani pekerja kepada pembeli sehingga pembeli merasa nyaman dan ingin tahu tentang perusahaan [9].

Perusahaan membangun kombinasi penjualan yang tepat sehingga memberikan kepuasan bagi pembeli dalam membanjiri barang dagangan atau layanan yang ditawarkan oleh perusahaan. Kepuasan pembeli digunakan sebagai analisis timbal balik atas keahlian mereka dalam menguasai produk atau layanan dari perusahaan yang terhubung. Jika ada kepuasan klien, akan ada kepercayaan di dalam perusahaan dan dapat membangun pembelian berikutnya, sedangkan jika pembeli tidak senang, pembeli dapat membangun pengadaan di perusahaan pesaing lainnya.

Dengan pelanggan yang setia kepada suatu perusahaan, terdapat banyak keuntungan yang dicapai dalam perusahaan yang akan meningkatkan keuntungan suatu perusahaan. Keuntungan suatu perusahaan akan meningkat dalam banyak hal, misalnya menurunkan harga jual, menangani harga dan meningkatkan penjualan *cross-selling*. Selain itu, pembeli setia juga cenderung berbagi

pengalaman mereka dengan orang lain yang dapat meningkatkan *viva-voce* (WOM).

2.2.2 Bauran Pemasaran

Bauran pemasaran merupakan strategi yang digunakan oleh suatu perusahaan untuk mencapai suatu tujuan yang diinginkan dari sebuah pemasaran agar memenuhi target pasar. Untuk itu perusahaan dapat mengikuti konsep dari 4P bauran pemasaran yang di kembangkan oleh Jerome McCarthy pada tahun 1964, yang dimana ia menjelaskan bagaimana ia membagi bauran pemasaran menjadi 4 faktor, diantaranya produk, harga, tempat, dan promosi. Dari masing-masing 4 faktor tersebut di jelaskan sebagai berikut [10]:

1. Produk (*product*) merupakan segala sesuatu yang mempunyai nilai target pasar agar dapat memberikan sebuah manfaat dan kepuasan tersendiri mencakup produk dan layanan.
2. Harga (*price*) adalah mata uang yang ditetapkan oleh perusahaan pada suatu produk pasar, juga dapat disebut sebuah nilai tukar menukar dari konsumen kepada perusahaan dengan tujuan agar kepemilikan atau penggunaan produk dan layanan. Harga sendiri merupakan faktor dalam sebuah bauran pemasaran yang dapat menghasilkan pendapatan bagi perusahaan, yang dapat menciptakan nilai dan membangun pelanggan-pelanggan loyal. Harga dapat menjadi indikator sebuah nilai yang dirasakan pada produk tertentu atau layanan oleh konsumen terhadap suatu perusahaan.
3. Tempat (*place*) adalah sebuah jalur distribusi struktur organisasi atau perusahaan. Tempat juga berperan penting bagi bauran pemasaran

sebagai suatu keputusan atau tindakan yang dibuat oleh perusahaan terkait dengan tempat akan sangat memengaruhi ketertarikan konsumen untuk membeli suatu produk pada perusahaan.

4. Persepsi pasien terhadap pelayanan memegang peranan penting, standar pelayanan tercapai apabila teknik penyampaian pelayanan dari pemasok pelayanan kepada pasien sesuai dengan apa yang dipersepsikan oleh pasien. Kualitas pelayanan adalah jaminan terbaik untuk membuat dan mempertahankan loyalitas konsumen dalam menghadapi persaingan dunia saat ini.

Bauran pemasaran merupakan konstruksi universal yang ada dan telah dikembangkan dalam penjualan yang sangat tinggi. Konstruksi bauran pemasaran telah mendapat sambutan luas dalam bisnis yang terdiri dari 4 komponen utama yaitu produk, harga, promosi, dan tempat. Perancangan program penjualan diterapkan dengan mengkombinasikan cuaca kombinasi penjualan untuk memastikan keselarasan yang paling efektif antara kapabilitas internal perusahaan dan juga suasana pasar eksternal [10].

Berkembangnya bauran pemasaran untuk layanan pemasaran tradisional dengan bertambahnya tiga kategori tambahan yang diantaranya yakni dari *people*, *process*, dan *physical evidence*. Sehingga bauran pemasaran untuk layanan menjadi 7P yaitu *product*, *price*, *promotion*, *place*, *people*, *process*, dan *physical evidence*.

2.3 Analytical Hierarchy Process (AHP)

Metode AHP merupakan panggilan model web yang dikembangkan oleh Thomas L. Saaty, model dukungan AHP akan siap untuk menggambarkan sisi

multi-faktor atau multi-kriteria ke dalam suatu hierarki, hierarki dalam metodologi AHP diuraikan sebagai relevansi, kelemahan dalam multi-tingkat struktur dimanapun tingkat primer adalah tujuan diikuti dengan jumlah benda, kriteria, sub kriteria, dan seterusnya hingga ke tingkat alternatif terakhir. Dengan hierarki, sisi negatif yang rumit sering kali diturunkan menjadi tim yang kemudian diatur ke dalam tipe yang sadar kelas sehingga masalahnya dapat terlihat lebih terstruktur dan sistematis. Metodologi AHP itu sendiri juga biasanya digunakan sebagai metodologi pemecahan masalah, penjelasannya adalah sebagai berikut [8]:

Struktur yang berhierarki, sebagai konsekuensi dari kriteria yang dipilih, sampai pada sub kriteria yang paling memperhitungkan dalam validitas sampai dengan batas toleransi inkonsistensi berbagai kriteria dalam alternatif yang dipilih oleh pengambil keputusan.

2.3.1 Konsep Dasar AHP

AHP (*Analytic Hierarchy Process*) adalah teori pengukuran umum yang digunakan untuk memperhatikan dimensi hubungan besaran, baik dari perbandingan berpasangan yang terpisah atau kontinu. AHP memecah masalah multi-faktor atau multi-kriteria yang rumit menjadi hierarki. Hierarki diuraikan sebagai representasi dari kelemahan mewah selama struktur multi-level di mana level primer adalah tujuan, diikuti oleh cakupan hal-hal, kriteria, sub kriteria, kemudian sampai ke level alternatif terakhir. Dengan hierarki, kelemahan yang mewah dapat diatasi menjadi tim yang kemudian diatur menjadi gaya hierarki sehingga masalahnya dapat terlihat lebih terstruktur dan sistematis.

2.3.2 Tahapan Metode AHP

Tahapan-tahapan metode AHP diantaranya:

1. Menentukan masalah dan jawaban yang krusial.

Pada tahap ini penulis dapat mencoba untuk mengkonfirmasi masalah yang akan diselesaikan dengan sangat jelas, rinci, dan lugas untuk dipahami. Dari permasalahan yang ada, penulis mencoba mencari jawaban dari permasalahan tersebut. Jawaban yang didapat nantinya bisa penulis kembangkan lagi pada tahap selanjutnya.

2. Menentukan prioritas komponen, langkah utama dalam menentukan prioritas komponen adalah membuat perbandingan berpasangan, yaitu membandingkan bagian secara berpasangan sesuai dengan kriteria yang diberikan. Langkah kedua adalah menganiaya matriks perbandingan berpasangan dengan skala Saaty untuk mendapatkan bobot standar.
3. Mengukur konsistensi dalam membuat pilihan, penting untuk mencoba mencari tahu betapapun benar konsistensinya karena kita tidak ingin pilihan mendukung masalah dengan konsistensi yang rendah. Hal-hal yang perlu dicoba selama langkah ini adalah: awal, kalikan setiap nilai di kolom awal dengan prioritas relatif bagian utama, nilai di kolom kedua dengan prioritas relatif bagian kedua dan seterusnya. Kedua, kuantitas setiap baris. Ketiga, hasil kuantitas baris dibagi dengan bagian prioritas relatif yang relevan. Keempat, tambahkan jumlah suku cadang yang ditawarkan, dan oleh karena itu hasil disebut λ maks.

- a. Hitung indeks konsistensi (CI) dengan rumus dibawah ini:

$$CI = (\lambda_{max} - n)/n$$

Dimana n adalah jumlah elemen

- b. Hitung rasio konsistensi (CR) dengan rumus:

$$CI = \frac{CI}{CR}$$

Keterangan:

CR = *Consistency Ratio*

CI = *Consistency Index*

IR = *Index Ratio*

<i>Matrix Size</i>	2	3	4	5	6	7	8	9
IR	0.00	0.58	0.90	1.12	1.24	1.32	1.41	1.45

- c. Periksa konsistensi hierarki. Jika nilainya cukup 100%, maka pengetahuan penilaian harus dilebih-lebihkan. Namun, jika relasi kuantitatif konsistensi (CI / IR) lebih kecil atau cukup untuk nol, maka hasil perhitungan dapat dinyatakan benar.
5. Melakukan perbandingan berpasangan dari jumlah elemen yang dibandingkan. Hasil dari setiap perbandingan dapat berupa variasi dari satu sampai dengan 9 yang menunjukkan perbandingan tingkat kepentingan suatu bagian. jika suatu bagian dalam matriks dibandingkan dengan bagian itu sendiri, hasil perbandingan tersebut diberi nilai 1. Dimensi 9 telah terbukti dapat diterima dan dapat membedakan intensitas antar bagian. Skala perbandingan berpasangan dan artinya yang diperkenalkan oleh Saaty dapat dilihat di bawah ini.

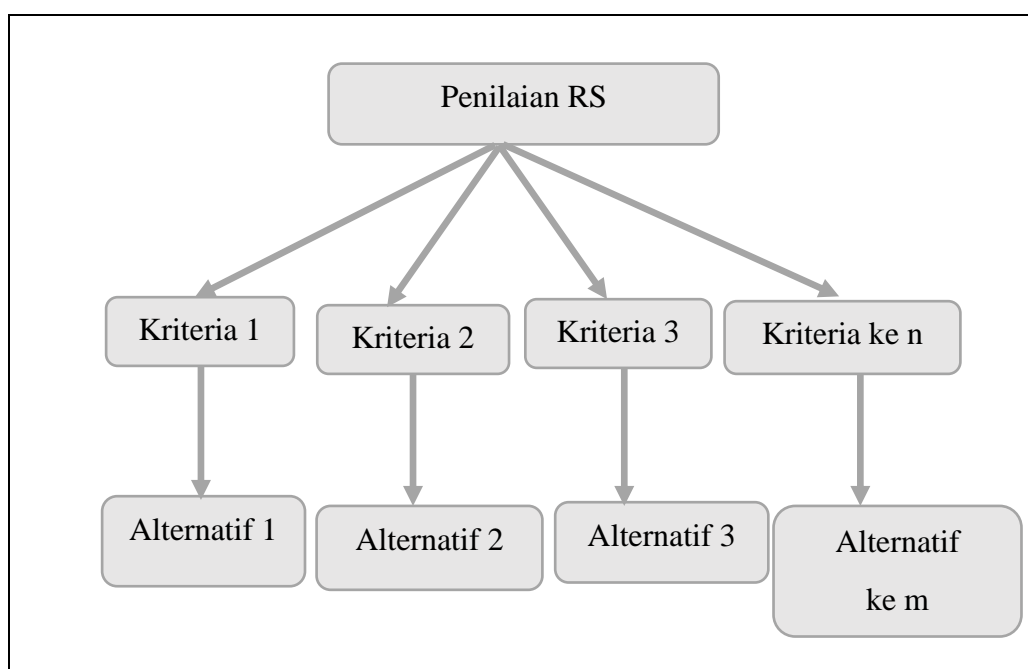
Tabel 2. 1 Penilaian perbandingan berpasangan

Nilai	Definisi	Keterangan
1	Sama Penting	Kedua elemen mempunyai pengaruh yang sama
3	Sedikit Lebih Penting	Pengalaman dan penilaian sedikit memihak satu elemen dibandingkan pasangannya
5	Lebih Penting	Pengalaman dan penilaian dengan kuat memihak satu elemen dibandingkan

Nilai	Definisi	Keterangan
		pasangannya
7	Sangat Penting	Satu elemen sangat disukai dan secara praktis dominasinya terlihat
9	Mutlak Penting	Satu elemen terbukti mutlak lebih disukai dibandingkan dengan pasangannya
2,4,6,8	Nilai Tengah	Ketika diperlukan sebuah kompromi
Kebalikan	$a_{ij} = 1/a_{ji}$	1 dibagi nilai tingkat kepentingan

Pembobotan dengan AHP membutuhkan model yang menyajikan keterkaitan antara kriteria dan subkriterianya. Ada 2 kontrol yang perlu diperhatikan dalam memodelkan sistem yang bobotnya akan ditentukan. Manajemen utama adalah manajemen bertingkat yang menunjukkan bagaimana faktor dan subkriteria saling berhubungan. Manajemen kedua adalah manajemen kriteria yang menunjukkan keterkaitan antara faktor-faktor atau *cluster*. Jika diasumsikan bahwa seseorang memiliki N *cluster* di mana pun di setiap cluster bergerak atau mempengaruhi beberapa atau semua *cluster* yang ada. Jika cluster dilambangkan dengan C_h di mana $h = \text{satu}, 2, 3, \dots, n$. Dengan beberapa komponen sebagai Keadaan Granit dilambangkan dengan $e_{h1}, e_{h2}, e_{h3}, \dots, e_{hnh}$. Dampak dari 1 himpunan komponen sangat dalam *cluster* pada komponen alternatif selama sistem akan dibuat diagram melalui vektor eigen. *Eigenvector* merupakan vektor prioritas, yaitu suatu vektor yang menampilkan prioritas relatif dari suatu kriteria yang diukur berdasarkan suhu skala rasio. Dimana, nilai prioritas ini merupakan nilai yang unik dan selalu bernilai positif. Dengan kata lain, jika dapat dipastikan bahwa jumlah dari nilai-nilai prioritas tersebut adalah satu maka akan diperoleh suatu nilai yang unik dan akan termasuk dalam skala angka absolut. Konsep

jaringan yang digunakan pada metode yang memiliki kompleksitas tinggi dibandingkan dengan jenis lainnya, dikarenakan adanya fenomena *feedback* dari *cluster* satu ke *cluster* yang lain, bahkan dengan *cluster*-nya itu sendiri. Pada Gambar 2.1 diperlihatkan model jaringan *feedback* dan dependensi antara *cluster* satu dengan *cluster* lainnya, di sini terlihat jelas perbedaannya dengan model hirarki yang digunakan pada AHP (gambar 2.1)



Gambar 2. 1 Model Hierarki Process

2.3.3 Kelebihan dan Kekurangan AHP

Kelebihan AHP dibandingkan dengan lainnya adalah:

1. Struktur yang berhirarki, sebagai konsekuensi dari kriteria yang dipilih, sampai pada subkriteria yang paling dalam.
2. Memperhitungkan validitas sampai dengan batas toleransi inkonsistensi berbagai kriteria dan alternatif yang dipilih oleh para pengambil keputusan

3. Memperhitungkan daya tahan atau ketahanan output analisis sensitivitas pengambilan keputusan.

Kekurangan AHP adalah:

1. Metode AHP memiliki ketergantungan pada input utamanya

Input utama yang dimaksud adalah berupa persepsi atau penafsiran seorang ahli sehingga dalam hal ini melibatkan subyektifitas sang ahli selain itu juga model menjadi tidak berarti jika ahli tersebut memberikan penilaian yang salah.

2. Metode AHP ini hanya metode matematis

Tanpa ada pengujian secara statistik berdasarkan data historis permasalahan yang telah terjadi sebelumnya, sehingga tidak ada batas kepercayaan dan informasi pendukung yang kuat dari kebenaran model yang terbentuk.

Pengaruh prioritas asli mencerminkan komponen terikat terhadap komponen alternatif dalam panggilan yang sama atau elemen yang sama sekali berbeda, dalam kasus metodologi AHP, penilaian diatur dengan perbandingan berpasangan. masalah pilihan dikumpulkan dalam metodologi AHP karena pemilihan elemen jaringan. Ini akan memperkenalkan interaksi atau interaksi timbal balik antara pemilihan elemen jaringan yang diubah menjadi dominasi langsung dan tidak langsung oleh pemilihan elemen alternatif. Rumus dari nilai eigen itu sendiri gunanya untuk mendapatkan nilai vektor prioritas dari skala hubungan kuantitatif atau bobot sebuah elemen:

$$Aw = \lambda_{max}W$$

Di mana A adalah matriks perbandingan berpasangan timbal balik positif,

1. $Aw = \lambda_{max}W = 0$
2. $(A - \lambda_{max}I)w = 0$
3. $(A - \lambda_{max}I)w = 0$

Persamaan tersebut dapat menghasilkan polinomial dari λ ke level n dan juga akar dari polinomial terpenting adalah $\lambda_{max} = n$. jika tidak $\lambda > n$. Konsistensi penilaian diukur dengan Consistency Index (CI) dan juga Consistency quantitative relation (CR). Indeks konsistensi (CI), sebagai gambaran tingkat konsistensi, dihitung menggunakan persamaan rumus 2.1:

$$CI = \frac{\lambda_{max} - n}{n - 1}$$

Rasio konsistensi (CR) dihitung menggunakan persamaan rumus 2.2:

$$CR = \frac{CI}{RI}$$

Dimana RI adalah indeks konsistensi acak rata-rata. Harga elemen logam yang diterima harus 0,1. pembuat pilihan diminta untuk mengulangi perbandingan berpasangan untuk nilai elemen logam yang lebih besar dari 0,1.

2.4 Usability

Usability merupakan sebuah atribut kualitas yang mampu menilai seberapa mudahnya antarmuka pengguna untuk digunakan. Jika antarmuka yang dirancang dengan baik dan mudah digunakan maka dapat meningkatkan interaksi yang mudah dan natural antara pengguna dengan sistem. Apabila antarmuka yang

dirancang buruk dimata pengguna sistem maka akan memberikan kesan yang buruk dan rasa ketidakpuasan dan menghabiskan 40% kunjungan ulang dari pengguna sistem.

Salah satu faktor yang mempengaruhi keberhasilan dari sebuah pengujian sistem adalah dengan adanya pengujian *usability*. Internasional *Standart Organization* (ISO) mendefinisikan *usability* sebagai sejauh mana suatu produk dapat digunakan oleh pengguna tertentu untuk mencapai tujuan tertentu dengan efektivitas, efesiensi dan kepuasan dalam konteks penggunaan tertentu.

Ukuran kegunaan harus mencakup 3 aspek (ISO 1998), sebagai berikut:

1. Efektivitas

Efektivitas menunjukkan jumlah akurasi dan kesempurnaan yang dicapai pengguna setelah memainkan tugas tertentu.

2. Efesiensi

Efesiensi menunjukkan sumber daya yang digunakan terkait dengan akurasi dan kesempurnaan yang dicapai oleh pengguna dalam menyelesaikan tugas.

3. Kepuasan

Kepuasan menunjukkan bahwa pengguna bebas dari ketidaknyamanan dan menunjukkan perilaku positif terhadap penggunaan produk.

Adapun kekurangan dari *usability testing* ini yaitu pengujiannya dilakukan jarang memberikan ide pendukung untuk fitur tersendiri yang dibutuhkan oleh pengguna dan tidak dapat menguji pengalaman dalam jangka panjang. Jadi, *usability testing* sangat dianjurkan bagi yang ingin melakukan pembaharuan terhadap setiap versinya. Sedangkan tujuan dari *usability testing* adalah untuk

menemukan kendala apa saja yang terdapat di bagian awal sebelum website siap dirilis.

2.4.1 Post-Study System Usability Questionnaire (PSSUQ)

PSSUQ atau *Post Study System Usability Questionnaire* merupakan formulir yang dapat digunakan secara langsung. PSSUQ dapat menjadi instrumen analisis yang dikembangkan untuk menilai kegunaan, PSSUQ digunakan untuk menilai kepuasan pengguna yang didukung aspek kegunaan dengan mengelompokkannya menjadi empat kelas, yaitu, kualitas sistem, kualitas data, kualitas antarmuka, kepuasan keseluruhan.

PSSUQ berasal dari internal IBM disebut SUMS (*System Usability Metrics*) pada tahun 1998. Beberapa putaran perbaikan telah menghasilkan PSSUQ Versi 3, yang digunakan saat ini. Untuk membedakannya adalah dengan melihat jumlah pertanyaan. Ada 18 pertanyaan dalam versi 1; 19 pertanyaan dalam Versi 2; dan 16 pertanyaan dalam Versi 3. PSSUQ Versi 3 terdiri dari 16 pertanyaan dengan 7 pilihan untuk dipilih. Hasil keseluruhan dihitung dengan rata-rata skor dari 7 poin skala. PSSUQ juga memiliki 3 sub skala yaitu kegunaan sistem, kualitas informasi, dan kualitas antarmuka.

- Keseluruhan: skor rata-rata pertanyaan 1 sampai 16
- System usefulness: skor rata-rata pertanyaan 1 sampai 6
- Kualitas informasi: skor rata-rata pertanyaan 7 sampai 12
- Kualitas antarmuka: skor rata-rata pertanyaan 13 sampai 15.

Sub skala memberikan perincian yang lebih rinci tentang berbagai faktor yang mempengaruhi situs web, perangkat lunak, sistem, atau produk.

Skor PSSUQ dimulai dengan 1 (sangat tidak setuju) dan diakhiri dengan 7 (sangat setuju). Semakin tinggi nilainya, semakin baik kinerja dan kepuasannya. Namun 4 adalah netral tetapi bukan rata-rata dan skor di bawah 4 tidak menunjukkan bahwa situs web, perangkat lunak, sistem, atau produk telah berkinerja di atas rata-rata.

Uraian mengenai kriteria-kriteria rumah sakit kota Ambon pada penelitian ini disajikan dalam bentuk tabel 2.2 [5].

Tabel 2. 2 Layanan bauran pemasaran kriteria dan parameternya

Kriteria	Definisi	Parameter	Definisi
Produk	Layanan terapi dan medis disediakan di rumah sakit	Menyediakan layanan baru dengan metode baru	Pengobatan layanan medis yang modern
		Jenis keahlian	Mempunyai tenaga medis yang memiliki keahlian di bidang masing-masing
		Kualitas layanan yang diberikan di bidang akurasi	Meminimalkan kesalahan dalam pelayanan maupun transaksi.
		Kelengkapan layanan (menyediakan semua layanan terapi dan medis)	Memiliki peralatan medis yang lengkap
		Layanan konsultasi terapi	Cara kerja terapi fisik dalam menangani nyeri atau cedera yang diderita pasien
		Kualitas layanan yang diberikan di bidang Kecepatan	Target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan
		Kualitas layanan yang diberikan di bidang Presisi	Ketelitian pelayanan yang diberikan kepada pasien
		Layanan kesehatan profesional	Kiat manajemen rumah sakit ditujukan kepada individu dan keluarga, baik sehat maupun sakit, baik yang miskin maupun kaya.

Kriteria	Definisi	Parameter	Definisi
		Layanan rawat jalan yang cocok	Pelayanan medis kepada seorang pasien untuk pengamatan, diagnosis, pengobatan, rehabilitasi, dan pelayanan kesehatan lainnya, tanpa mengharuskan pasien tersebut di rawat inap.
		Layanan para clinical	Proses kegiatan pelayanan pasien yang area unitnya khusus untuk penyakit atau tindakan tertentu, mulai dari pasien masuk sampai pasien pulang, yaitu integrasi antara layanan medis, layanan keperawatan, layanan farmasi, dan layanan kesehatan lainnya.
		Layanan bedah	Dokter spesialis yang mengobati penyakit, cedera, atau kondisi gawat darurat pada tubuh melalui metode bedah
		Layanan rawat inap yang cocok	Proses perangkapan pasien oleh tenaga kesehatan profesional akibat penyakit tertentu.
Harga	Biaya akhir untuk layanan terapi dan medis disediakan	Diskon yang sesuai dari rumah sakit.	Potongan harga pada rumah sakit
		Membagi pembayaran biaya terapeutik	Perikatan yang terjadi antara rumah sakit dengan pasien berbentuk suatu perjanjian yang disebut transaksi terapeutik
		Biaya lebih rendah dibandingkan rumah sakit lainnya	Lebih murah dibandingkan rumah sakit lainnya.
		Kontribusi pembayaran yang sesuai untuk pasien	Kontribusi paling besar untuk pendapatan adalah pasien umum sebesar 57%, sedangkan kontribusi dari pasien jaminan kesehatan nasional (JKN) sebesar 43 %.

Kriteria	Definisi	Parameter	Definisi
		Jenis asuransi	Asuransi rawat inap dan pasien. Ketentuan peserta harus sabar atau cukup sabar ditentukan oleh otoritas yang berwenang, dalam hal ini dokter.
		Fasilitas untuk pembayaran	Fasilitas yang disediakan oleh rumah sakit, seperti pembayaran <i>payment card</i> , ataupun secara cash.
Tempat	Lingkungan internal dan eksternal rumah sakit	Kedekatan dengan rumah	Lokasi yang strategis
		Penampilan rumah sakit	Dapat dilihat dari mutu pelayanan dan juga efisiensi pengelolaan rumah sakit
		Sistem pemanasan dan pendinginan yang cocok	Monitoring suhu dan kelembaban diruang operasi
		Ruang hijau rumah sakit	Warna hijau juga dapat mengurangi kelelahan mata dan membangun warna yang luar biasa dari darah yang kurang masuk, warna ini dianggap sangat cocok untuk fungsi medis yang membutuhkan konsentrasi tinggi.
		Parkir untuk pengunjung	Luas dan memadai bagi pengunjung
		Bagian dekorasi internal yang indah	Ruangan depan rumah sakit sangat enak dipandang
Promosi	Promosi dari rumah sakit untuk menarik kecenderungan pasien	Berkonsultasi dengan staf dan personel rumah sakit	Berkonsultasi dengan staf apoteker yang mempunyai pengalaman dan pengetahuannya mengenai pelayanan kefarmasian di rumah sakit tersebut
		Memberikan konsultasi terapi	Janji temu antara ahli terapi fisik dengan pasien untuk membantu ahli terapi memberikan rekomendasi pengobatan yang akurat
		Publikasi majalah	Rumah sakit mempromosikan pelayanannya dengan menggunakan sebuah majalah

Kriteria	Definisi	Parameter	Definisi
		Promosi yang menarik dan memadai dalam multimedia	Upaya mempromosikan pelayanan dengan menggunakan multimedia
		Reputasi rumah sakit	Nilai reputasi rumah sakit terdapat pada kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan
		Ide dokter	Seiring dengan semakin tuanya populasi dunia, kesehatan sekarang menjadi suatu standar. Dibutuhkan ide inovatif untuk memenuhi permintaan tenaga kerja tanpa menurunkan standar pelayanan yang ada
		Pengalaman dan kesadaran sebelumnya	Pengalaman sebelumnya yang didapat oleh ahli tenaga medis
		Berkonsultasi dengan informan	Menerima informasi rumah sakit dengan melalui informan terdekat
		Ide teman dan kerabat	Menerima informasi rumah sakit dengan melalui teman dan kerabat
		Jaman dahulu di rumah sakit	Rumah sakit yang masih di dalam tahap penyembuhan secara tradisional.
Orang	Staf dan personel rumah sakit yang menyediakan layanan terapi dan medis	Personel yang terlatih dan beretika	Ahli medis yang sudah berpengalaman dan beretika baik dalam masa pelayanan
		Kehadiran dokter dan perawat di sekitar pasien	Selalu membantu ketika pasien membutuhkan sesuatu
		Tenaga teknis	karyawan yang bertugas membantu pimpinan dalam bidang keteknisan
		Keahlian personel dalam pekerjaan mereka	Manager harus cakap secara teknik dalam bidang mereka masing-masing
		Kecepatan dan ketepatan personel	Kecepatan maupun ketepatan dalam hal pelayanan

Kriteria	Definisi	Parameter	Definisi
		Penampilan personil yang sesuai	penampilan hasil karya personil baik kuantitas maupun kualitas dalam suatu organisasi. Kinerja dapat merupakan penampilan individu maupun kelompok kerja personil
		Personil sopan, hormat, dan bagus	Pelayanan yang diberikan sesuai dengan peraturan rumah sakit.
Bukti Fisik	Semua fasilitas dan peralatan milik rumah sakit	Peralatan terapi modern	Menyediakan layanan terapi berkualitas dunia yang membiasakan diri dengan keinginan pasien dan perlakuan buruk terhadap terapi, dan modalitas terapi yang trendi selain instrumentasi latihan yang lengkap dan memadai.
		Pemenuhan berbagai layanan para <i>clinical</i>	Sebuah rencana yang menyediakan secara detail setiap tahap penting dari pelayanan kesehatan
		Fasilitas menerima dan membayar tunai	Menerima pembayaran tunai
		Reservasi internet untuk perawatan	Menyediakan layanan <i>online</i> atau media yang dapat dimanfaatkan pasien
		Layanan ramah-tamah yang bagus	Suatu pelayanan yang bagus sekelas dengan hotel.
		Layanan transportasi untuk pasien	Pelayanan di luar RS salahsatunya adalah dengan pelayanan transportasi pasien menggunakan ambulans
Proses	Manajemen tren kerja di rumah sakit	Kecepatan personil dalam melakukan pekerjaan	Kecepatan petugas dalam melakukan pelayanan kepada pasien
		Kehadiran terus menerus personel bahkan selama pergantian shift	Jumlah perawat dengan berbagai tingkat yang akan ditugaskan sesuai jadwal berkenaan dengan pemakaian minimum personel perawat tersebut
		Sederhanakan layanan yang disediakan	Sederhanakan birokrasi yang disediakan pada rumah sakit

Kriteria	Definisi	Parameter	Definisi
		Ketaatan terhadap disiplin birokrasi	Struktur birokrasi mendukung proses pengambilan kebijakan dan aparaturnya pelaksana kebijakan.
		Presisi dalam menyediakan layanan	Beberapa informasi kesehatan yang tepat.
		Mendapatkan tiket masuk dalam waktu yang lebih singkat.	Adanya layanan ini diprediksi akan memangkas antrian panjang di rumah sakit, sekaligus memastikan pasien akan bertemu dengan dokter tanpa harus pusing memikirkan slot penuh.

Berdasarkan tabel 2.2 dapat diketahui bahwa terdapat tujuh kriteria yang berpengaruh dalam penilaian rumah sakit. Penentuan kriteria di atas berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh Ghasem Abedi dan Ehsan Abedini [5].

2.5 Penelitian Terdahulu

Kajian empiris atau disebut penelitian terdahulu gunanya penulis digunakan sebagai rujukan untuk melakukan penelitian. Perbandingan studi sejenis ini diperlukan agar nantinya penelitian ini bermanfaat dan menjadi pelengkap dan penyempurna bagi studi-studi yang telah dilaksanakan sebelumnya.

Dijelaskan pada penelitian oleh Ghasem Abedi & Ehsan Abedini (2016) menjelaskan tentang penilaian rumah sakit yang menggunakan kriteria *7P mix marketing* dengan studi kasus pada rumah sakit umum dan rumah sakit khusus. Selain itu pada penelitian ini menjelaskan tentang menentukan rumah sakit terbaik dengan menggunakan metode *Analytical Hierarchy process*. Sedangkan menurut penelitian oleh Tezcan S, ahin, Saffet Ocak, Mehmet Top (2019) menjelaskan bahwa untuk menentukan lokasi terbaik yang tujuannya untuk mendirikan rumah

sakit baru mempunyai faktor terpenting di dalamnya yang diikuti oleh aksesibilitas, pesaing pemerintah, industri terkait maupun kondisi lingkungan dengan menggunakan metode *Analytical Hierarchy Process*. Pada penelitian Foo Nin Ho, Chin-wei Huang (2019) menggunakan model DEA untuk menyajikan hasil analisis jalur untuk menguji hubungan dari variabel pemasaran itu sendiri dengan menggunakan metode *Analytical Hierarchy Process*. Dan pada penelitian Mehrbakhsh Nilashi, Hossein Ahmadi, Ali Ahani, Ramin Ravangard, Othman bin Ibrahim (2016) menjelaskan betapa pentingnya dari sistem informasi pada rumah sakit agar dapat berkembang menjadi lebih baik dengan menggunakan metode fuzzy ahp yang memberikan hasil lebih yang lebih akurat. Dan pada penelitian Irene Lasorsa, Elio Padoano, Sara Marceglia, & Agostino Accardo (2018) menjelaskan mengenai layanan rumah sakit non-klinis dalam rangka mendukung sebuah kegiatan yang klinis, khususnya pada layanan sterilisasi dan klinis teknik agar lebih baik lagi dengan menggunakan metode *Analysis* keputusan multi-kriteria dan *Health Technology Assessment* (HTA) pada metode ini dapat menjadi metode penilaian yang relevan.

Berikut dibawah ini adalah penelitian-penelitian terkait yang membahas tentang penilaian rumah sakit berdasarkan mix marketing menggunakan metode AHP diantaranya sebagai berikut:

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

No.	Nama Peneliti dan Tahun	Masalah	Metode	Hasil
1	Ghasem Abedi & Ehsan Abedini	Ketidakcocokan dalam pengambilan keputusan menunjukkan jumlah	<i>Analytical Hierarchy Process</i>	Penelitian ini membahas tentang penilaian rumah sakit menggunakan

	(2016)	kesalahan kepada peneliti. Dimana tingkat ketidakcocokan menunjukkan sejauh mana kita bisa mempercayai konsekuensi peringkat oleh AHP.		<i>mix marketing</i> sehingga pada akhirnya dapat memberikan alternatif rumah sakit negeri mau swasta yang lebih baik. Penggunaan metode AHP dapat meningkatkan efisiensi dan keefektifan untuk memprioritaskan elemen bauran pemasaran yang efektif pada kecenderungan pasien ke rumah sakit.
2	Tezcan S, ahin, Saffet Ocak, Mehmet Top (2019)	Mengakibatkan peningkatan biaya dan menyebabkan penurunan kepuasan pelanggan karena ketidakmampuannya untuk memenuhi kebutuhan pelanggan	<i>Analytical Hierarchy Process</i>	Hasil penelitian menunjukkan bahwa permintaan adalah faktor terpenting dalam menentukan lokasi rumah sakit yang sesuai, diikuti oleh aksesibilitas, pesaing, pemerintah, industri terkait, dan kondisi lingkungan. Berdasarkan hasil, Bodrum terpilih sebagai lokasi terbaik untuk mendirikan yang rumah sakit baru.
3	Foo Nin Ho, Chin-wei Huang (2019)	Menggunakan ukuran akuntansi tunggal menurunkan kinerja dari perusahaan.	<i>Analytical Hierarchy Process</i>	Menghasilkan" sebuah aplikasi dalam mengukur kinerja rumah sakit yang dipresentasikan dengan model DEA serta

				menyajikan hasil analisis jalur untuk menguji hubungan variabel pemasaran.
4	Mehrbakhsh Nilashi, Hossein Ahmadi, Ali Ahani, Ramin Ravangard, Othman bin Ibrahim (2016)	Pada penelitian ini menunjukkan bahwa integrasi <i>hospital information system</i> (HIS) di Malaysia masih dalam tahap awal, yang menunjukkan lambatnya adopsi <i>hospital information system</i> (HIS).	<i>Fuzzy Analytic network process</i>	Dapat menentukan pentingnya suatu sistem informasi rumah sakit agar dapat dikembangkan menjadi lebih baik dengan menggunakan penambahan metode dari <i>fuzzy</i> . Penggunaan metode Fuzzy AHP lebih populer dibandingkan dengan metode AHP, karena memberikan evaluasi berpasangan antara alternatif dengan menggunakan angka fuzzy, yang memberikan hasil yang lebih akurat. Pengambilan keputusan multi kriteria
5	Irene Lasorsa, Elio Padoano, Sara Marceglia, & Agostino Accardo (2018)	HTA tidak memiliki definisi dan standar yang lebih tepat, sedangkan konten aktualnya dapat bervariasi dalam konteks aplikasi yang berbeda. meskipun tidak secara langsung melibatkan pasien, Layanan Rumah Sakit Non-Klinis dianggap adalah 'aset teknologi kesehatan' utama dan	<i>Analysis keputusan multi-kriteria dan Health Technology Assessment</i> (HTA)	Menghasilkan layanan rumah sakit non-klinis untuk mendukung sebuah kegiatan yang klinis, seperti layanan sterilisasi dan klinis teknik agar lebih baik lagi. Metodologi ini melibatkan dua panel ahli yang berbeda yang pertama meliputi

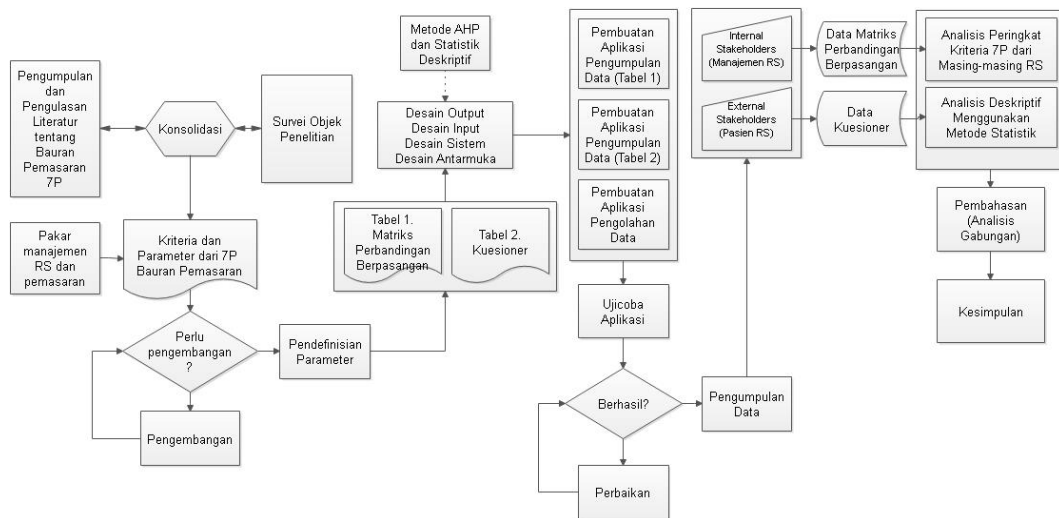
		memiliki dampak langsung yang tidak dapat diabaikan pada pasien.		profesional internasional dan bertujuan memilih kriteria penilaian yang relevan dengan layanan target yang kedua adalah panel lokal yang anggotanya mengetahui kebutuhan dan kekhasan layanan kesehatan fasilitas tertentu.
--	--	--	--	---

BAB III

DESAIN DAN IMPLEMENTASI

3.1 Desain Penelitian

Desain penelitian merupakan suatu strategi penelitian yang menjadi pedoman pada seluruh proses penelitian dan untuk mempermudah suatu pekerjaan. Adapun gambar desain penelitian dalam penelitian ini dapat dilihat pada Gambar 3.1.

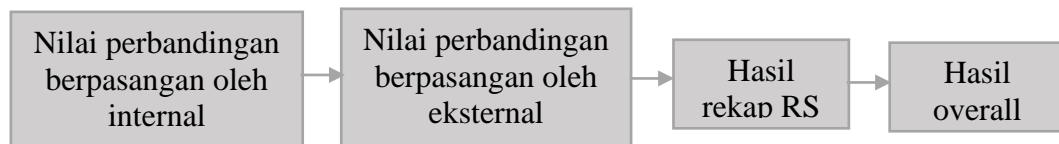


Gambar 3. 1 Desain Penelitian

3.2 Desain Sistem

3.2.1 Diagram alur sistem

Pada diagram alur sistem yang akan dirancang dijelaskan pada gambar

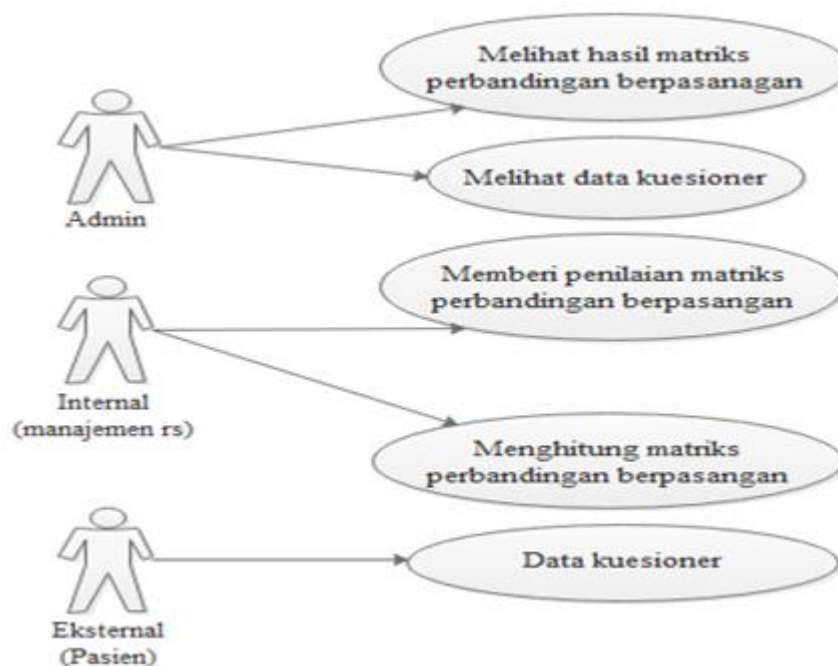


Gambar 3. 2 Desain sistem

Dari gambar 3.4 dapat diketahui bahwa hasil dari sistem yang dirancang adalah nilai overall gap yang di dapat dari pembobotan menggunakan metode AHP, kemudian memproses nilai overall maka munculah hasil rank tiap rumah sakit.

3.2.1 Use Case Diagram

Use case diagram merupakan diagram yang menggambarkan secara rinci hubungan antara aktor dan sistem. *Use case diagram* pada penelitian ini adalah admin melihat hasil matriks perbandingan berpasangan, internal (manajemen RS) memberikan penilaian matriks perbandingan berpasangan dan menghitung matriks perbandingan berpasangan, dan eksternal (pasien) mengisi data kuesioner. Hasil dari penilaian berbandingan berpasangan antar internal dan eksternal sangat berpengaruh terhadap rumah sakit untuk mempertahankan serta meningkatkan performa dari rumah sakit tersebut. *Use case diagram* dari sistem penelitian ini dapat dilihat pada gambar 3.3



Gambar 3.3 *Use case diagram*

3.2.2 ERD (*Entity Relationship Diagram*)

Dalam sebuah perangkat lunak sistem, *Entity Relationship Diagram* merupakan hal yang penting. ERD adalah jenis diagram struktural untuk

digunakan dalam desain database. ERD berisi simbol dan konektor berbeda yang memvisualisasikan dua informasi penting: Entitas utama dalam cakupan sistem, dan antar-hubungan di antara entitas lainnya. Gambar 3.4 menunjukkan *Entity Relationship Diagram* sistem penilaian rumah sakit berdasarkan bauran pemasaran menggunakan metode AHP.

Pada diagram tersebut ditunjukkan terdapat beberapa tabel beserta *field* yang dibutuhkan dalam membangun sebuah sistem, diantaranya: Tabel *ahp_alternatif* gunanya untuk menyimpan data master alternatif, tabel *ahp_kriteria* untuk menyimpan data master kriteria, tabel *ahp_master_internal* menyimpan *id_alternatif* dan menyimpan data pekerjaan, tabel *ahp_kriteria_parameter_internal* untuk menyimpan *id_kriteria*, *id_master_internal*, *id_parameter* dan *id_pernyataan* dari kuesioner internal, tabel *ahp_pernyataan* untuk menyimpan dan membaca data pernyataan, tabel *ahp_nilai_pasangan_internal* untuk menyimpan data nilai dari kuesioner yang di input, tabel *ahp_nilai_eigen* untuk menyimpan nilai eigen dari hasil kuesioner yang sudah di hitung oleh sistem kuesioner internal, tabel *ahp_nilai_hasil* untuk menyimpan hasil dari perhitungan nilai eigen yang sudah dinormalisasikan dan menampilkan rank yang sesuai dengan hasil yang ada, dari hasil kuesioner internal, tabel *ahp_nilai_random_index* untuk menampilkan data nilai dari hasil matrix yang sudah di hitung, tabel *ahp_nilai_hasil_eksternal* untuk menyimpan hasil dari perhitungan nilai eigen yang sudah dinormalisasikan dan menampilkan rank yang sesuai dengan hasil yang ada, dari hasil kuesioner serta menghitung rank eksternal dan rank internal, tabel *ahp_kriteria_parameter_eksternal* untuk menyimpan *id_kriteria*, *id_master_internal*, *id_parameter* dan *id_pernyataan* dari

kuesioner eksternal, tabel ahp_master_eksternal menyimpan id alternatif, data pekerjaan, umur, jenis kelamin, pendidikan, tabel ahp_kriteria_parameter untuk menampilkan kriteria yang ada pada parameter, tabel ahp_kuesioner untuk menampilkan data kuesioner beserta data pengguna, tabel ahp_ranking untuk menampilkan ranking alternatif, tabel ahp_user_type untuk menampilkan data dari user, tabel ahp_rekap_eksternal menyimpan data id kriteria, id alternatif, nilai gap dan hasil rank, tabel ahp_rekap_alternatif menyimpan dan menampilkan data alternatif, nilai overall gap dan rank, tabel ahp_pengguna menyimpan dan menampilkan data pengguna, tabel ahp_parameter menyimpan dan menampilkan data parameter, tabel ahp_nilai_pasangan_eksternal menyimpan data dari hasil kuesioner eksternal, tabel ahp_nilai_eigen_eksternal untuk menyimpan nilai eigen dari hasil kuesioner yang sudah di hitung oleh sistem kuesioner eksternal. Selengkapnya dapat dilihat pada gambar 3.4.

3.3 Gambaran Umum Sistem

Pada penelitian kali ini peneliti membangun sebuah sistem penilaian rumah sakit berdasarkan bauran 7P untuk mengetahui secara lebih detail mengenai penilaian dari masyarakat berdasarkan kriteria dan sub kriteria yang dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat tersendiri. Dari hasil penilaian kriteria dan sub kriteria tersebut kemudian diberikan pembobotan untuk mendapatkan nilai gap / kesenjangan rumah sakit dengan menggunakan metode AHP.

3.4 Objek Penelitian

Objek penelitian ini adalah tujuh rumah sakit yang berada di kota Ambon yaitu:

1. Rumah Sakit Bhayangkara, alamat Jl. Sultan Hasanudin, Pandan Kasturi, Sirimau Kota Ambon.
2. Rumah Sakit Bhakti Rahayu, alamat Jl. Jenderal Ahmad Yani, Kel. “Batu Gajah”, Sirimau Kota Ambon.
3. Rumah Sakit Umum Daerah Dr. M. Haulussy, alamat Jl. Dr. Kayadoe, Benteng, Nusaniwe, Kel. “Benteng”, Sirimau Kota Ambon.
4. Rumkit tk II dr. J.A Latumeten, alamat Dr. Tamalene No 2, Kel. “Silale”, Nusaniwe, Sirimau Kota Ambon.
5. Rumkital dr. F.X Suhardjo, alamat Halong Baguala Sirimau Kota Ambon.
6. Rumah Sakit Al Fatah, alamat Jl. Sultan Babullah No. 2 Waihaong, Nusaniwe Kel. Wainitu Sirimau Kota Ambon.
7. Rumah Sakit Hative, alamat Jl. Leo Wattimena, Passo, Baguala, Sirimau Kota Ambon.

3.5 Populasi dan Sampel

3.5.1 Populasi Sampel

Populasi adalah keseluruhan sumber data yang dibutuhkan dalam penelitian. Populasi dapat berupa orang, hewan, maupun tumbuhan dan benda mati lainnya, serta peristiwa dan gejala yang akan terjadi atau sudah terjadi di dalam masyarakat atau di dalam alam. Dalam penelitian ini populasinya adalah manajemen rumah sakit sebagai internal dan pasien pengunjung sebagai eksternal. Diambil dari yang berusia 30-56 tahun, untuk eksternal populasi yang diambil yang sudah memiliki gelar S1, yang dimana populasinya diambil dari tujuh manajemen rumah sakit diantaranya RS 1 berjumlah 112, RS 2 berjumlah 146, RS 3 berjumlah 93, RS 4 berjumlah 246, RS 5 berjumlah 100, RS 6 berjumlah 545, RS 7 berjumlah 56, beserta pasien pengunjung rumah sakit.

3.5.2 Sampel

Sampel merupakan beberapa populasi yang mewakili suatu populasi yang digunakan sebagai sumber data. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik sampling *probability sampling* adalah metode pengambilan sampel secara random. Seluruh anggota populasi diasumsikan memiliki kesempatan yang sama untuk terpilih menjadi sampel penelitian. Dalam penelitian ini, peneliti akan meneliti tentang penilaian rumah sakit dengan menggunakan kriteria dari bauran pemasaran 7P terhadap beberapa manajemen rumah sakit sebagai internal dan pasien pengunjung sebagai eksternal, yang berusia 30-56 tahun, untuk eksternal populasi yang diambil yang sudah memiliki gelar S1. Berjumlah 35 orang untuk internal maupun eksternal.

Proses	Perawat memperhatikan keluhan pasien saat melakukan pemeriksaan.																	
	Perawat selalu siap melayani pasien.																	
	Layanan birokrasi di rumah sakit ini sangat mudah.																	
	Pelaksanaan birokrasi di rumah sakit ini dengan berbagai kegiatan sangat efektif.																	
	Rumahh sakit ini menyediakan jasa pelayanan yang baik.																	
	Rumah sakit ini melayani dengan cepat pesien yang memiliki BPJS.																	

3.7.2 Pengembangan Instrumen

Kuesioner akan diberikan kepada masyarakat umum untuk menghayati pentingnya standar rumah sakit kota Ambon. Skala pengukuran bentuk penilaian perbandingan berpasangan. Yang berupa skala 1 sampai dengan 9 pada tabel 2.1.

3.8 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah langkah terpenting selama penelitian, karena tujuan utama analisis adalah untuk mendorong informasi. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan informasi, analisis tidak akan mendapatkan informasi yang memenuhi standar informasi yang ditetapkan pada analisis sebelumnya. Ada 3 teknik pengumpulan informasi yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu observasi, kuesioner, dokumentasi, dan wawancara.

1. Observasi

Observasi merupakan aktivitas untuk mengetahui sesuatu dari sebuah objek atau fenomena-fenomena tertentu. Pada observasi penelitian ini dilakukan dengan secara langsung ke lokasi yang akan diobservasikan peneliti, lokasi yang akan diobservasikan terdapat 7 rumah sakit yang berada di Kota Ambon. Data yang diinginkan dalam observasi penelitian ini berharap untuk

mendapatkan sebuah data pasien rawat inap, rawat jalan, maupun pasien IGD tiga tahun terakhir mulai dari tahun 2017, 2018, dan 2019 dari pihak rumah sakit.

2. Angket

Penyebaran angket atau kuesioner pada penelitian ini dengan cara yaitu membagikan kepada pasien pengunjung dikhususkan kepada pasien yang pernah berobat pada rumah sakit terkait, angket atau kuesioner tersebut terdapat 52 pernyataan yang akan dikonsultasikan kepada pakar manajemen rumah sakit terdahulu untuk dapat mempertimbangkan kembali mengenai angket atau kuesioner tersebut agar dapat dibagikan kepada pasien pengunjung rumah sakit.

3. Dokumentasi

Teknik pengambilan data berupa dokumentasi ini dilakukan peneliti untuk memperoleh data rawat inap, rawat jalan, maupun IGD yang akan digunakan sebagai acuan dalam penentuan ranking pada 7 rumah sakit tersebut, untuk mendapatkan dokumentasi dari sebuah penilaian rumah sakit peneliti menganalisis data-data yang didapatkan melalui pihak rumah sakit kemudian peneliti merangkum yang sekiranya tepat pada sasaran penelitian ini.

4. Wawancara

Pengambilan data berupa wawancara dengan menanyakan beberapa pertanyaan langsung kepada manajemen rumah sakit (tujuh rumah sakit).

3.9 Skenario Eksperimen

Penelitian ini melaksanakan skenario eksperimen pengujian sebanyak 4 tahap sebagai berikut:

1. Skenario 1

Mengambil data dari eksternal rumah sakit, kemudian menguji validitas data. Jika ditemukan data tidak valid maka dilakukan proses pengambilan data ulang sampai diperoleh data yang benar-benar valid.

2. Skenario 2

Mengambil data dari internal rumah sakit menggunakan AHP, kemudian munguji rasio konsistensi (CR). Jika nilai CR lebih dari 0,1 maka dilakukan pengambilan data ulang sampai diperoleh data yang menghasilkan CR yang konsisten ($CR < 0,1$).

3. Skenario 3

Mengambil data pengujian aplikasi menggunakan PSSUQ, jika ada item yang memiliki nilai dibawah 4 dilakukan perbaikan pada sistem.

4. Skenario 4

Mengambil data persepsi metode penilaian yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan kuisisioner dengan skala *likert* 3. Skenario 4 ini digunakan sebagai evaluasi tentang keandalan gabungan antara metode AHP dan bauran pemasaran.

3.9.1 Hasil Skenario Eksperimen

1. Pada eksperimen pertama yaitu pengambilan data dari pihak eksternal (pasien) di rumah sakit kota Ambon, dengan memiliki persyaratan yaitu pasien yang pernah atau beberapa kali pernah berobat pada rumah sakit tersebut dan juga pasien yang berpendidikan S1 (agar wawasannya lebih luas

dalam memahami pernyataan yang telah disediakan) yang terdiri dari 2 responden dari eksternal (pasien). Dengan cara peneliti meminta kesediaan waktu pasien untuk mengisi beberapa pernyataan yang sudah disediakan berdasarkan kriteria 7P dari bauran pemasaran dengan skor nilai 1-9, apabila data yang diambil merupakan data yang tidak valid maka akan dilakukan pengambilan data ulang dengan cara yang sama.

2. Pada eksperimen kedua yaitu pengambilan data dari pihak internal (manajemen rumah sakit) dengan menggunakan metode AHP, dengan meminta kesediaan waktu dari manajemen rumah sakit yang sudah disepakati peneliti mengambil 3 responden dari manajemen rumah sakit, kemudian dari data yang telah didapat dari internal kemudian menguji rasio konsistensinya. Apabila data yang telah didapat bernilai konsisten atau bernilai $< 0,1$ maka dinyatakan konsisten, tetapi jika data yang didapat bernilai tidak konsisten atau bernilai lebih dari 0,1 maka akan dilakukan pengambilan data ulang sampai diperoleh data yang konsisten.
3. Pada eksperimen ketiga peneliti menggunakan cara penilaian menggunakan PSSUQ, dimana peneliti menyebarkan link google form pada manajemen rumah sakit dengan 10 responden dengan cara melampirkan link address sistem yang peneliti rancang. Dan jika terdapat item yang memiliki nilai dibawah 4 maka akan dilakukan perbaikan pada sistem.
4. Pada eksperimen empat yaitu dengan cara peneliti mengambil data persepsi dengan menggunakan metode penilaian yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan skala *likert* 3. Dengan cara peneliti melakukan wawancara

kepada manajemen rumah sakit dengan memiliki 3 pertanyaan dengan jumlah responden masing-masing rumah sakit 2 responden maka jumlah keseluruhan terdapat 14 responden, dapat dilihat pada tabel 4.6. Dengan adanya eksperimen ke empat ini guna nya sebagai evaluasi tentang keandalan gabungan antara metode AHP dan bauran pemasaran.

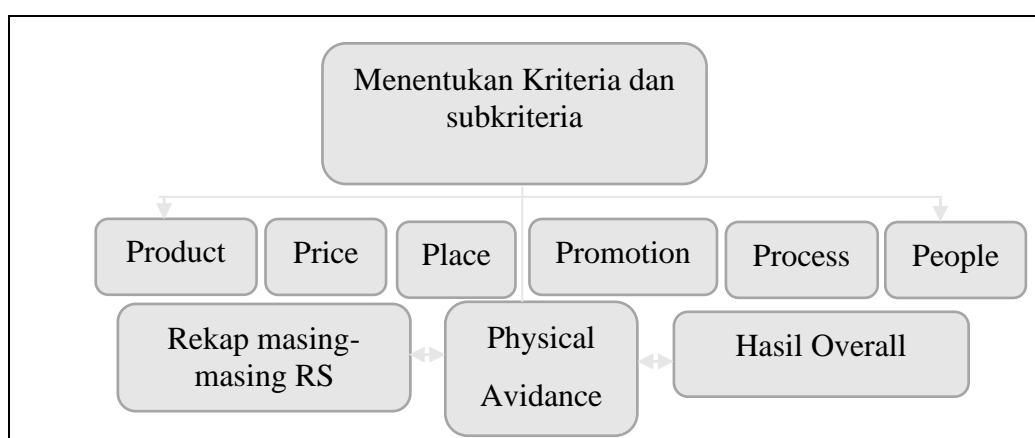
3.10 Prosedur Penelitian

Analisis yang disalurkan lebih ditargetkan dengan menyelesaikan langkah-langkah dalam prosedur analisis. Sebelum menyelesaikan tahapan proses pengumpulan data, maka yang dilakukan adalah mengidentifikasi masalah sesuai kebutuhan untuk membangun sistem dengan relevansi kebutuhan yang dihadapi. Data mengenai jumlah rawat jalan, rawat inap maupun IGD diperoleh dengan cara observasi langsung ke tujuh rumah sakit yang berada di kota Ambon.

Langkah pertama menyusun hirarki

Tujuan yang dicapai pada tahap menyusun hirarki ini adalah menentukan kriteria berdasarkan 7P yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien terhadap rumah sakit.

Susunan hirarki proses ditunjukkan pada gambar 3.2



Gambar 3. 5 *Hierarchy Process*

Langkah kedua Matriks Perbandingan Berpasangan

Tabel 3. 2 Matriks perbandingan berpasangan cluster terhadap alternatif

Alternatif	BF	H	O	PR	P	PRS	T
Bukti fisik (BF)	1,00	0,33	3,00	3,00	0,20	0,33	0,33
Harga (H)	3,00	1,00	3,00	5,00	3,00	0,33	3,00
Orang (O)	0,33	0,33	1,00	5,00	3,00	0,20	0,33
Produk (PR)	0,33	0,20	0,20	1,00	0,00	0,20	0,20
Promosi (P)	5,00	0,33	0,33	0,00	1,00	0,33	0,33
Proses (PRS)	3,00	3,00	5,00	5,00	3,00	1,00	0,33
Tempat (T)	3,00	0,33	3,00	5,00	3,00	3,00	1,00

$$\lambda_{\max}: (15,67 \times 0,08) + (5,53 \times 0,23) + (15,53 \times 0,10) + (24,00 \times 0,03) + (13,20 \times 0,09) + (5,40 \times 0,25) + (5,53 \times 0,23) = 8,45$$

Pengecekan rasio konsistensi

$$CI: \frac{8,45-7}{7-1} = 0,24$$

$$CR: \frac{0,24}{1,32} = 0,18$$

Nilai konsisten karena $CR \leq 0,1$. Jika nilai $CR > 0,1$ maka tidak konsisten atau tidak memenuhi syarat maka matriks keputusannya harus diulang hingga nilai CR konsisten atau memenuhi syarat konsisten.

Alternatif	BF	H	O	PR	P	PRS	T
Bukti fisik (BF)	1,00	5,00	5,00	5,00	7,00	0,33	0,20
Harga (H)	0,20	1,00	0,20	0,14	0,20	0,33	5,00
Orang (O)	0,20	5,00	1,00	3,00	7,00	3,00	7,00
Produk (PR)	0,20	7,00	0,33	1,00	0,20	0,20	0,33
Promosi (P)	0,14	5,00	0,14	5,00	1,00	0,33	0,14
Proses (PRS)	3,00	3,00	0,33	5,00	3,00	1,00	0,14
Tempat (T)	5,00	0,20	0,14	3,00	7,00	7,00	1,00

$$\lambda_{\max}: (9,74 \times 0,22) + (26,20 \times 0,07) + (7,15 \times 0,22) + (22,14 \times 0,06) + (25,40 \times 0,08) + (12,20 \times 0,13) + (13,82 \times 0,23) = 13,52$$

Pengecekan rasio konsistensi

$$CI: \frac{13,52-7}{7-1} = 1,09$$

$$CR: \frac{1,09}{1,32} = 0,82$$

Nilai konsisten karena $CR \leq 0,1$. Jika nilai $CR > 0,1$ maka tidak konsisten atau tidak memenuhi syarat maka matriks keputusannya harus diulang hingga nilai CR konsisten atau memenuhi syarat konsisten.

Alternatif	BF	H	O	PR	P	PRS	T
Bukti fisik (BF)	1,00	0,14	0,14	0,00	7,00	5,00	5,00
Harga (H)	7,00	1,00	0,33	0,33	3,00	0,20	0,33
Orang (O)	7,00	3,00	1,00	0,14	3,00	0,20	0,20
Produk (PR)	0,00	3,00	7,00	1,00	0,11	0,20	0,20
Promosi (P)	0,14	0,33	0,33	7,00	1,00	0,33	0,33
Proses (PRS)	0,20	5,00	5,00	5,00	3,00	1,00	0,20
Tempat (T)	0,20	3,00	5,00	5,00	3,00	5,00	1,00

$$\lambda_{max}: (15,54 \times 0,22) + (15,48 \times 0,11) + (18,81 \times 0,13) + (18,48 \times 0,10) + (20,11 \times 0,08) + (11,93 \times 0,16) + (7,27 \times 0,21) = 14,30$$

Pengecekan rasio konsistensi

$$CI: 14,30 = 1,22$$

$$CR: \frac{1,09}{1,32} = 0,92$$

Nilai konsisten karena $CR \leq 0,1$. Jika nilai $CR > 0,1$ maka tidak konsisten atau tidak memenuhi syarat maka matriks keputusannya harus diulang hingga nilai CR konsisten atau memenuhi syarat konsisten.

Alternatif	BF	H	O	PR	P	PRS	T
Bukti fisik (BF)	1,00	5,00	0,33	0,33	5,00	5,00	0,33
Harga (H)	0,20	1,00	0,20	0,33	5,00	5,00	0,14
Orang (O)	3,00	5,00	1,00	0,14	0,20	0,20	0,14
Produk (PR)	3,00	3,00	7,00	1,00	5,00	3,00	3,00
Promosi (P)	0,20	0,20	5,00	0,20	1,00	0,33	0,20

Proses (PRS)	0,20	0,20	5,00	0,33	3,00	1,00	0,20
Tempat (T)	3,00	3,00	7,00	0,33	5,00	5,00	1,00

$$\lambda_{\max}: (10,60 \times 0,15) + (17,40 \times 0,10) + (25,53 \times 0,10) + (2,68 \times 0,29) + (24,20 \times 0,06) + (19,53 \times 0,08) + (5,02 \times 0,22) = 10,75$$

Pengecekan rasio konsistensi

$$CI: \frac{10,75-7}{7-1} = 0,62$$

$$CR: \frac{0,62}{1,32} = 0,47$$

Nilai konsisten karena $CR \leq 0,1$. Jika nilai $CR > 0,1$ maka tidak konsisten atau tidak memenuhi syarat maka matriks keputusannya harus diulang hingga nilai CR konsisten atau memenuhi syarat konsisten.

Alternatif	BF	H	O	PR	P	PRS	T
Bukti fisik (BF)	1,00	0,20	0,20	3,00	5,00	0,14	0,14
Harga (H)	5,00	1,00	0,20	0,20	3,00	3,00	0,20
Orang (O)	5,00	5,00	1,00	0,14	0,20	0,14	0,14
Produk (PR)	0,33	5,00	7,00	1,00	0,20	0,33	0,20
Promosi (P)	0,20	0,33	5,00	3,00	1,00	0,33	0,33
Proses (PRS)	7,00	0,33	7,00	3,00	3,00	1,00	0,33
Tempat (T)	7,00	5,00	7,00	5,00	3,00	3,00	1,00

$$\lambda_{\max}: (25 \times 0,09) + (16,87 \times 0,13) + (27,40 \times 0,09) + (15,34 \times 0,11) + (7,95 \times 0,17) + (2,35 \times 0,31) = 12,33$$

Pengecekan rasio konsistensi

$$CI: \frac{12,33-7}{7-1} = 0,89$$

$$CR: \frac{0,89}{1,32} = 0,67$$

Nilai konsisten karena $CR \leq 0,1$. Jika nilai $CR > 0,1$ maka tidak konsisten atau tidak memenuhi syarat maka matriks keputusannya harus diulang hingga nilai CR konsisten atau memenuhi syarat konsisten.

Alternatif	BF	H	O	PR	P	PRS	T
Bukti fisik (BF)	1,00	0,33	0,14	0,20	0,20	0,33	0,33
Harga (H)	3,00	1,00	0,14	0,33	0,20	0,20	0,33
Orang (O)	7,00	7,00	1,00	0,20	0,11	0,14	0,14
Produk (PR)	5,00	3,00	7,00	1,00	0,20	0,33	0,20
Promosi (P)	5,00	5,00	9,00	5,00	1,00	0,14	0,11
Proses (PRS)	3,00	5,00	7,00	3,00	7,00	1,00	0,20
Tempat (T)	3,00	3,00	7,00	5,00	9,00	5,00	1,00

$$\lambda_{\max}: (27,00 \times 0,04) + (24,33 \times 0,05) + (31,29 \times 0,10) + (14,73 \times 0,11) + (17,71 \times 0,16) + (7,15 \times 0,20) + (2,32 \times 0,35) = 12,00$$

Pengecekan rasio konsistensi

$$CI: \frac{12,00-7}{7-1} = 0,83$$

$$CR: \frac{0,83}{1,32} = 0,63$$

Nilai konsisten karena $CR \leq 0,1$. Jika nilai $CR > 0,1$ maka tidak konsisten atau tidak memenuhi syarat maka matriks keputusannya harus diulang hingga nilai CR konsisten atau memenuhi syarat konsisten.

Alternatif	BF	H	O	PR	P	PRS	T
Bukti fisik (BF)	1,00	3,00	0,33	3,00	0,20	5,00	5,00
Harga (H)	0,33	1,00	0,20	0,20	0,20	0,14	0,14
Orang (O)	3,00	5,00	1,00	0,33	0,20	3,00	0,14
Produk (PR)	0,33	5,00	3,00	1,00	0,20	0,11	0,20
Promosi (P)	5,00	5,00	5,00	5,00	1,00	0,14	0,20
Proses (PRS)	0,20	7,00	0,33	9,00	7,00	1,00	0,20
Tempat (T)	0,20	7,00	7,00	5,00	5,00	5,00	1,00

$$\lambda_{\max}: (10,07 \times 0,20) + (33,00 \times 0,02) + (16,87 \times 0,11) + (23,53 \times 0,07) + (13,80 \times 0,18) + (14,40 \times 0,18) + (6,89 \times 0,24) = 12,78$$

Pengecekan rasio konsistensi

$$CI: \frac{12,78-7}{7-1} = 0,96$$

$$CR: \frac{0,96}{1,32} = 0,73$$

Nilai konsisten karena $CR \leq 0,1$. Jika nilai $CR > 0,1$ maka tidak konsisten atau tidak memenuhi syarat maka matriks keputusannya harus diulang hingga nilai CR konsisten atau memenuhi syarat konsisten.

Langkah Ketiga Perangkingan

Prioritas nilai bobot yang telah diperoleh selanjutnya adalah melakukan perhitungan untuk mendapatkan ranking.

Tabel 3. 3 Nilai Ranking

	Kriteria							Perang-kingan
	BF	H	O	PR	P	PRS	T	Jumlah
RS1	0.052	0.052	0.052	0.052	0.052	0.052	0.052	0.052
RS2	0.020	0.020	0.020	0.020	0.020	0.020	0.020	0.020
RS3	0.040	0.040	0.040	0.040	0.040	0.040	0.040	0.040
RS4	0.060	0.060	0.060	0.060	0.060	0.060	0.060	0.060
RS5	0.069	0.069	0.069	0.069	0.069	0.069	0.069	0.069
RS6	0.101	0.101	0.101	0.101	0.101	0.101	0.101	0.101
RS7	0.153	0.153	0.153	0.153	0.153	0.153	0.153	0.153
BF	0.065	0.065	0.065	0.065	0.065	0.065	0.065	0.065
H	0.039	0.039	0.039	0.039	0.039	0.039	0.039	0.039
O	0.051	0.051	0.051	0.051	0.051	0.051	0.051	0.051
PR	0.050	0.050	0.050	0.050	0.050	0.050	0.050	0.050
P	0.064	0.064	0.064	0.064	0.064	0.064	0.064	0.064
PRS	0.089	0.089	0.089	0.089	0.089	0.089	0.089	0.089
T	0.139	0.139	0.139	0.139	0.139	0.1391	0.139	0.139

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Implementasi Sistem

Pada penelitian ini sistem yang dirancang berbasis web, dengan studi kasus di rumah sakit umum di Kota Ambon. Berikut ini merupakan perangkat keras dan perangkat lunak yang dibutuhkan untuk mengimplementasikan Aplikasi dari penilaian rumah sakit di Kota Ambon, di antaranya:

4.1.1 Instalasi Program

Berikut di bawah ini adalah spesifikasi perangkat keras dan perangkat lunak yang peneliti gunakan dalam menjalankan Aplikasi Penilaian Rumah Sakit di Kota Ambon dengan menggunakan server local (*localhost*):

No.	Perangkat	Spesifikasi
1	Perangkat Keras (<i>Hardware</i>)	1. Laptop Processor AMD A9-9425 RADEON R5, 5 COMPUTE CORES 2C+3G 3.10 GHz
2	Perangkat Lunak (<i>Software</i>)	1. Windows 10 Profesional 2. XAMPP Apache Friends 3.2.2 3. Browser Google Chrome 4. Sublime Text Editor 3

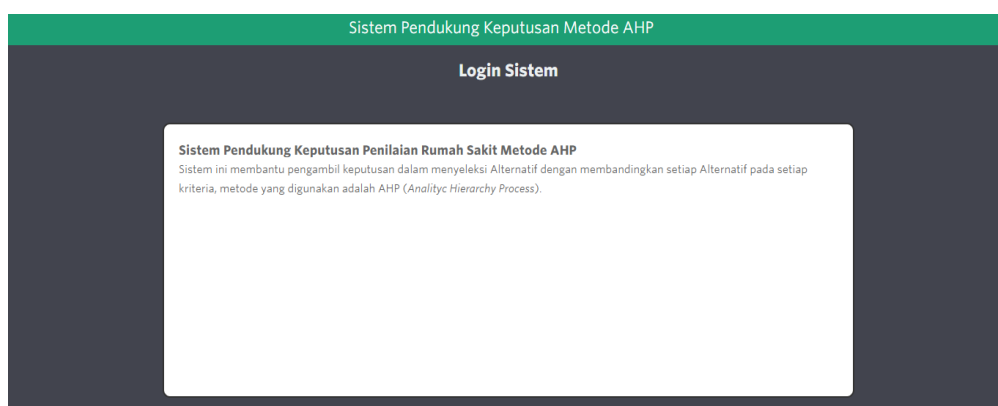
4.1.2 Implementasi Antarmuka / Interface

Pada penelitian ini sistem yang dirancang berbasis web, dengan studi kasus penilaian rumah sakit di Kota Ambon. Sistem yang telah dirancang mempunyai tiga menu utama yaitu: menu admin, menu internal, dan menu eksternal. Berikut penjelasannya.

A. Menu Admin

1. Tampilan login Admin

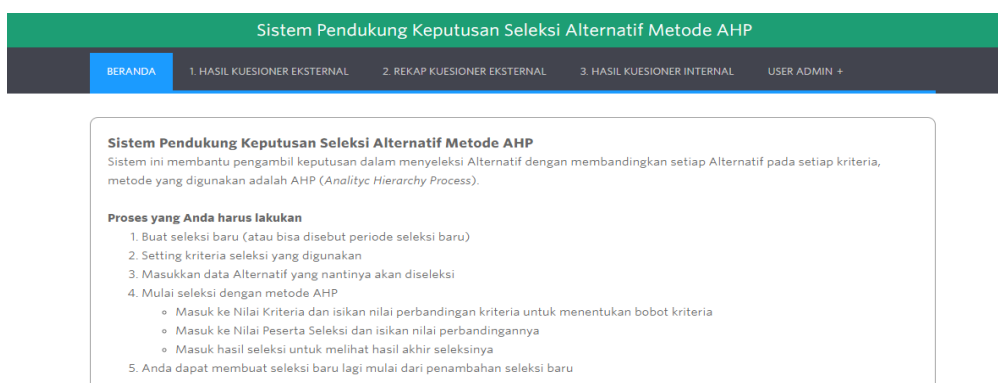
Tampilan halaman login admin merupakan tampilan awal dari sistem yang dibuat dan hanya admin yang dapat login pada halaman admin ini. Halaman Admin sendiri mempunyai beberapa fungsi di antaranya yaitu data pengguna, data kriteria, data object, data parameter, data pernyataan, hasil kuesioner eksternal, hasil kuesioner internal, rekap kuesioner. Tampilan login admin dapat dilihat pada Gambar 4.1.



Gambar 4. 1 Tampilan Login Admin

2. Tampilan Menu Admin

Tampilan halaman pada bagian menu Admin berisi tentang menu Admin di antaranya yaitu data pengguna, data kriteria, data object, data parameter, data pernyataan, hasil kuesioner eksternal, hasil kuesioner internal, rekap kuesioner. Tampilan menu Admin dapat dilihat pada Gambar 4.2



Gambar 4. 2 Tampilan Menu Admin

3. Tampilan Pengguna Sistem

Tampilan halaman pengguna merupakan halaman di mana berisi tiga pengguna di antaranya Admin, Internal, Eksternal. Tampilan halaman pengguna dapat dilihat pada Gambar 4.3.

No.	Username	Nama Lengkap	No Telp	Hak Akses	Tambah
1	admin	Admin Sistem	081904013089	Administrator	Ubah Hapus
2	eksternal	eksternal	122334444	Administrator	Ubah Hapus
3	internal	internal	085675453124	Administrator	Ubah Hapus

Gambar 4. 3 Penggunaan Sistem

4. Tampilan kriteria

Tampilan kriteria merupakan kriteria-kriteria yang nantinya dipakai untuk perbandingan berpasangan, terdapat 7 kriteria atau 7P. Tampilan kriteria dapat dilihat pada Gambar 4.4

No.	Kriteria	Keterangan	Tambah
1	Product	-	Ubah Hapus
2	Price	-	Ubah Hapus
3	Place	-	Ubah Hapus
4	Promotion	-	Ubah Hapus
5	Process	-	Ubah Hapus
6	People	-	Ubah Hapus
7	Physical Avidance	-	Ubah Hapus

Gambar 4. 4 Tampilan kriteria

5. Tampilan Object

Pada halaman tampilan object terdapat alternatif yang sudah ditentukan untuk perbandingan berpasangan. Tampilan menu object dapat dilihat pada Gambar 4.5

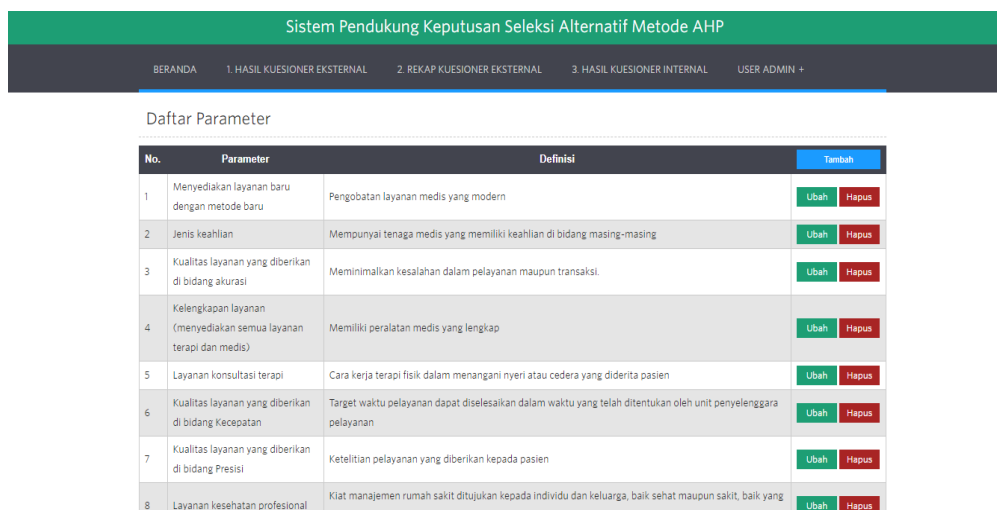


No.	Alternatif	Catatan	Tgl Terdaftar	Tambah
1	Rs Al Fatah	-	16/02/2021	Ubah Hapus
2	Rs Bhayangkara	-	16/02/2021	Ubah Hapus
3	Rs Hative	-	16/02/2021	Ubah Hapus
4	RST Tk II Prof Dr. Ja Latumeten	-	16/02/2021	Ubah Hapus
5	RSU Bhakti Rahayu	-	16/02/2021	Ubah Hapus
6	RSUD Dr. M. Haulussy	-	16/02/2021	Ubah Hapus
7	Rumkital dr. F.X. Suhardjo	-	16/02/2021	Ubah Hapus

Gambar 4. 5 Tampilan Object

6. Tampilan Data Parameter

Pada tampilan data parameter terdapat pernyataan sebanyak 53 pertanyaan beserta definisi. Tampilan data parameter dapat dilihat pada Gambar 4.6



No.	Parameter	Definisi	Tambah
1	Menyediakan layanan baru dengan metode baru	Pengobatan layanan medis yang modern	Ubah Hapus
2	Jenis keahlian	Mempunyai tenaga medis yang memiliki keahlian di bidang masing-masing	Ubah Hapus
3	Kualitas layanan yang diberikan di bidang akurasi	Meminimalkan kesalahan dalam pelayanan maupun transaksi.	Ubah Hapus
4	Kelengkapan layanan (menyediakan semua layanan terapi dan medis)	Memiliki peralatan medis yang lengkap	Ubah Hapus
5	Layanan konsultasi terapi	Cara kerja terapi fisik dalam menangani nyeri atau cedera yang diderita pasien	Ubah Hapus
6	Kualitas layanan yang diberikan di bidang Kecepatan	Target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan	Ubah Hapus
7	Kualitas layanan yang diberikan di bidang Presisi	Ketelitian pelayanan yang diberikan kepada pasien	Ubah Hapus
8	Layanan kesehatan profesional	Kiat manajemen rumah sakit ditujukan kepada individu dan keluarga, baik sehat maupun sakit, baik yang	Ubah Hapus

Gambar 4. 6 Tampilan Data Parameter

7. Tampilan Data Pertanyaan

Tampilan data pernyataan merupakan daftar dari pernyataan/pertanyaan per kriteria 7P. Tampilan data pernyataan dapat dilihat pada Gambar 4.7

Sistem Pendukung Keputusan Seleksi Alternatif Metode AHP

BERANDA 1. HASIL KUESIONER EKSTERNAL 2. REKAP KUESIONER EKSTERNAL 3. HASIL KUESIONER INTERNAL USER ADMIN +

Daftar Parameter

No.	Parameter	Definisi	Tambah
1	Menyediakan layanan baru dengan metode baru	Pengobatan layanan medis yang modern	Ubah Hapus
2	Jenis keahlian	Mempunyai tenaga medis yang memiliki keahlian di bidang masing-masing	Ubah Hapus
3	Kualitas layanan yang diberikan di bidang akurasi	Meminimalkan kesalahan dalam pelayanan maupun transaksi.	Ubah Hapus
4	Kelengkapan layanan (menyediakan semua layanan terapi dan medis)	Memiliki peralatan medis yang lengkap	Ubah Hapus
5	Layanan konsultasi terapi	Cara kerja terapi fisik dalam menangani nyeri atau cedera yang diderita pasien	Ubah Hapus
6	Kualitas layanan yang diberikan di bidang Kecepatan	Target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan	Ubah Hapus
7	Kualitas layanan yang diberikan di bidang Presisi	Ketelitian pelayanan yang diberikan kepada pasien	Ubah Hapus
8	Layanan kesehatan profesional	Kiat manajemen rumah sakit ditujukan kepada individu dan keluarga, baik sehat maupun sakit, baik yang	Ubah Hapus

Gambar 4. 7 Tampilan Data Pernyataan

B. Menu Eksternal

1. Tampilan Menu *Insert* identitas Eksternal (Pasien/Pengunjung)

Tampilan form eksternal merupakan kuesioner yang diperuntukkan bagi pasien yang pernah berobat pada rumah sakit yang bersangkutan. Terdapat 7 rumah sakit di Kota Ambon seperti gambar di bawah ini.

Sistem Pendukung Keputusan Metode AHP

Data Masyarakat (Responden)

Data Alternatif*

Umur Responden*

Jenis Kelamin*

Pendidikan Terakhir*

Pekerjaan Utama*

Gambar 4. 8 Tampilan Menu *insert* identitas eksternal

Kemudian pada pilihan selanjutnya yaitu mengisi umur dan juga jenis kelamin eksternal (pasien), dan juga pendidikan terakhir pasien yang dapat dilihat pada gambar di bawah ini.

2. Pengisian Pernyataan Eksternal

Pengisian pernyataan eksternal adalah pernyataan-pernyataan yang sudah ditentukan dan disesuaikan dengan bauran pemasaran 7P, *product, price, place, promotion, process, people, phisical avidance*. Pada gambar di bawah ini ialah tampilan pernyataan dari kriteria per sub kriteria dengan menggunakan 9 skala.

NO	ASPEK YANG DINILAI	SKOR								
		1	2	3	4	5	6	7	8	9
Product										
P.01	Pengobatan layanan medis di rumah sakit sudah menggunakan layanan medis yang modern.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
P.02	Rumah sakit memiliki tenaga medik yang lengkap sesuai bidangnya.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
P.03	Pelayanan transaksi pada rumah sakit sangat mudah.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
P.04	Ruangan di rumah sakit ini memiliki peralatan yang lengkap.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
P.05	Dokter mendengarkan keluhan tentang penyakit yang anda derita serta memberikan jalan keluar dalam konsultasi.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
P.06	Tenaga medis memberikan pelayanan teliti, dan tepat waktu sesuai dengan yang dijanjikan.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
P.07	Tenaga medis menerangkan tindakan yang akan dilakukan kepada pasien.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
P.08	Waktu untuk berkonsultasi secara individu dan keluarga pasien terpenuhi.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
P.09	Dokter mempunyai kemampuan dan pengetahuan dalam menetapkan diagnosa penyakit anda cukup baik.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
P.10	Dokter melayani dengan sikap meyakinkan sehingga pasien merasa aman.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
P.11	Dokter mampu menyembuhkan penyakit yang diderita pasien	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
P.12	Tenaga medis maupun dokter sangat tanggap melayani pasien.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Next

Gambar 4. 9 Pernyataan Product

NO	ASPEK YANG DINILAI	SKOR								
		1	2	3	4	5	6	7	8	9
Price										
H.01	Rumah sakit ini setiap bulannya selalu ada potongan harga bagi pasien.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
H.02	Selama melakukan komunikasi terapeutik, perawat berupaya menciptakan situasi yang meningkatkan percaya diri pasien.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
H.03	Rumah sakit ini lebih murah dibandingkan dengan rumah sakit yang lainnya.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
H.04	Tarif sesuai dengan pelayanan yang diberikan.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
H.05	Tenaga medis menyediakan obat-obatan / alat-alat medis yang lengkap.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
H.06	Pembayaran di rumah sakit ini sangat mudah.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Previous

Next

Gambar 4. 10 Pernyataan price

NO	ASPEK YANG DINILAI	SKOR								
		1	2	3	4	5	6	7	8	9
Place										
T.01	Rumah sakit ini berada dipusat kota sehingga mudah dijangkau oleh transportasi umum. ⁵	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
T.02	Kondisi lingkungan rumah sakit A sangat aman.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
T.03	Pencahayaannya di ruang operasi sangat baik.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
T.04	Desain tata ruang sangat mendukung pelayanan.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
T.05	Rumah sakit ini memiliki parkir kendaraan yang luas.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
T.06	Ruang tunggu rumah sakit ini sangat baik.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Gambar 4. 11 Pernyataan Place

NO	ASPEK YANG DINILAI	SKOR								
		1	2	3	4	5	6	7	8	9
Promotion										
PM.01	Apoteker berusaha memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pasien.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
PM.02	Rumah sakit menyediakan konsultasi terapi yang lengkap.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
PM.03	Pasien mendapatkan informasi rumah sakit melalui media cetak.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
PM.04	Mendapatkan informasi rumah sakit melalui media elektronik.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
PM.05	Petugas bagian informasi mempromosikan dengan jelas pelayanan di rumah sakit ini kepada pasien.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
PM.06	Rumah sakit ini mengadakan kegiatan bakti sosial kepada masyarakat di kota Ambon.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
PM.07	Tenaga medis melakukan tindakan secara tepat dan cepat.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
PM.08	Mendapatkan informasi mengenai rumah melalui orang terdekat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
PM.09	Mendapatkan informasi mengenai rumah melalui teman dan kerabat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
PM.10	Adanya peningkatan yang baik pada rumah sakit.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Gambar 4. 12 Pernyataan Promotion

NO	ASPEK YANG DINILAI	SKOR								
		1	2	3	4	5	6	7	8	9
Process										
PR.01	Perawat memperhatikan keluhan pasien saat melakukan pemeriksaan.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
PR.02	Perawat selalu siap melayani pasien.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
PR.03	Layanan birokrasi di rumah sakit ini sangat mudah.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
PR.04	Pelaksanaan birokrasi di rumah sakit ini dengan berbagai kegiatan sangat efektif.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
PR.05	Rumah sakit ini menyediakan jasa pelayanan yang baik.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
PR.06	Rumah sakit ini melayani dengan cepat pasien yang memiliki BPJS.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Gambar 4. 13 Pernyataan Process

NO	ASPEK YANG DINILAI	SKOR								
		1	2	3	4	5	6	7	8	9
People										
O.01	Tenaga medis menerima dan melayani dengan baik.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
O.02	Pelayanan di rumah sakit ini sangat tepat waktu.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
O.03	Perawat selalu menanyakan keluhan pasien.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
O.04	Pasien merasa aman untuk berobat di rumah sakit ini.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
O.05	Tenaga medis cekatan dalam pelayanan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
O.06	Tenaga medis Memberi contoh yang baik.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
O.07	Tenaga medis memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan dan kebutuhan pasien.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Gambar 4. 14 Pernyataan People

NO	ASPEK YANG DINILAI	SKOR								
		1	2	3	4	5	6	7	8	9
Physical Avidance										
BF.01	Fasilitas fisioterapi yang ada di rumah sakit sudah cukup memadai.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
BF.02	Rumah sakit ini mempunyai layanan clinical yang baik.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
BF.03	Rumah sakit ini menerima pembayaran administrasi secara tunai.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
BF.04	Rumah sakit ini mempunyai website yang bisa diakses pasien.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
BF.05	Pelayanan perhotelan rumah sakit sangat baik.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
BF.06	Tersedia ambulans 24 jam bagi pasien.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Previous Simpan

Gambar 4. 15 Pernyataan Physical Avidance

C. Menu Internal

1. Form Internal

Sistem Pendukung Keputusan Metode AHP

Data Internal (Responden)

Data Alternatif*

Pekerjaan Utama*

Lanjutkan

Gambar 4. 16 Form data Internal

Form data internal merupakan pernyataan yang diperuntukkan untuk internal dari ke tujuh rumah sakit yang dituju dengan menggunakan bauran pemasaran 7P *product, price, place, promotion, process, people, physical avidance*. Pada gambar di bawah ini diminta untuk mengisi data dari alternatif atau internal.

2. Menu Perbandingan Berpasangan

Pada menu internal terdapat beberapa pernyataan sesuai kriteria dan subkriteria yang sudah ditentukan berdasarkan bauran pemasaran 7P diantaranya *product, price, place, promotion, process, people, dan physical avidance*. Gambar di bawah ini adalah perbandingan berpasangan antar kriteria dan subkriteria.

No.	Sub Kriteria	Pilih Nilai	Sub Kriteria
Product			
1	Pengobatan layanan medis di rumah sakit sudah menggunakan layanan medis yang modern.	<input type="radio"/> 9 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 9	Rumah sakit memiliki tenaga medik yang lengkap sesuai bidangnya.
2	Pengobatan layanan medis di rumah sakit sudah menggunakan layanan medis yang modern.	<input type="radio"/> 9 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 9	Pelayanan transaksi pada rumah sakit sangat mudah.
3	Pengobatan layanan medis di rumah sakit sudah menggunakan layanan medis yang modern.	<input type="radio"/> 9 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 9	Ruangan di rumah sakit ini memiliki peralatan yang lengkap.
4	Pengobatan layanan medis di rumah sakit sudah menggunakan layanan medis yang modern.	<input type="radio"/> 9 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 9	Dokter mendengarkan keluhan tentang penyakit yang anda derita serta memberikan jalan keluar dalam konsultasi.
5	Pengobatan layanan medis di rumah sakit sudah menggunakan layanan medis yang modern.	<input type="radio"/> 9 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 9	Tenaga medis memberikan pelayanan teliti, dan tepat waktu sesuai dengan yang dijanjikan.

Gambar 4. 17 Perbandingan berpasangan product

Pada gambar diatas menunjukkan perbandingan berpasangan dengan memiliki 66 pernyataan dengan skala 1-9.

No.	Sub Kriteria	Pilih Nilai	Sub Kriteria
Price			
1	Rumah sakit ini setiap bulannya selalu ada potongan harga bagi pasien.	<input type="radio"/> 9 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 9	Selama melakukan komunikasi terpeutik, perawat berupaya menciptakan situasi yang meningkatkan percaya diri pasien.
2	Rumah sakit ini setiap bulannya selalu ada potongan harga bagi pasien.	<input type="radio"/> 9 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 9	Rumah sakit ini lebih murah dibandingkan dengan rumah sakit yang lainnya.
3	Rumah sakit ini setiap bulannya selalu ada potongan harga bagi pasien.	<input type="radio"/> 9 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 9	Tarif sesuai dengan pelayanan yang diberikan.
4	Rumah sakit ini setiap bulannya selalu ada potongan harga bagi pasien.	<input type="radio"/> 9 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 9	Tenaga medis menyediakan obat-obatan / alat-alat medis yang lengkap.
5	Rumah sakit ini setiap bulannya selalu ada potongan harga bagi pasien.	<input type="radio"/> 9 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 9	Pembayaran di rumah sakit ini sangat mudah.

Gambar 4. 18 Perbandingan berpasangan price

Pada gambar diatas menunjukkan perbandingan berpasangan dengan memiliki 15 pernyataan dengan skala 1-9

No.	Sub Kriteria	Pilih Nilai	Sub Kriteria
Place			
1	Rumah sakit ini berada dipusat kota sehingga mudah dijangkau oleh transportasi umum.5	<input type="radio"/> 9 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 9	Kondisi lingkungan rumah sakit A sangat aman.
2	Rumah sakit ini berada dipusat kota sehingga mudah dijangkau oleh transportasi umum.5	<input type="radio"/> 9 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 9	Pencahayaannya di ruang operasi sangat baik.
3	Rumah sakit ini berada dipusat kota sehingga mudah dijangkau oleh transportasi umum.5	<input type="radio"/> 9 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 9	Desain tata ruang sangat mendukung pelayanan.
4	Rumah sakit ini berada dipusat kota sehingga mudah dijangkau oleh transportasi umum.5	<input type="radio"/> 9 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 9	Rumah sakit ini memiliki parkir kendaraan yang luas.
5	Rumah sakit ini berada dipusat kota sehingga mudah dijangkau oleh transportasi umum.5	<input type="radio"/> 9 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 9	Ruang tunggu rumah sakit ini sangat baik.

Gambar 4. 19 Perbandingan berpasangan place

Pada gambar diatas menunjukkan perbandingan berpasangan dengan memiliki 15 pernyataan dengan skala 1-9

No.	Sub Kriteria	Pilih Nilai	Sub Kriteria
Promotion			
1	Apoteker berusaha memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pasien.	<input type="radio"/> 9 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 9	Rumah sakit menyediakan konsultasi terapi yang lengkap.
2	Apoteker berusaha memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pasien.	<input type="radio"/> 9 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 9	Pasien mendapatkan informasi rumah sakit melalui media cetak.
3	Apoteker berusaha memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pasien.	<input type="radio"/> 9 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 9	Mendapatkan informasi rumah sakit melalui media elektronik.
4	Apoteker berusaha memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pasien.	<input type="radio"/> 9 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 9	Petugas bagian informasi mempromosikan dengan jelas pelayanan di rumah sakit ini kepada pasien.
5	Apoteker berusaha memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pasien.	<input type="radio"/> 9 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 9	Rumah sakit ini mengadakan kegiatan bakti sosial kepada masyarakat di kota Ambon.

Gambar 4. 20 Perbandingan berpasangan promotion

Pada gambar diatas menunjukkan perbandingan berpasangan dengan memiliki 45 pernyataan dengan skala 1-9

No.	Sub Kriteria	Pilih Nilai	Sub Kriteria
Process			
1	Perawat memperhatikan keluhan pasien saat melakukan pemeriksaan.	<input type="radio"/> 9 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 9	Perawat selalu siap melayani pasien.
2	Perawat memperhatikan keluhan pasien saat melakukan pemeriksaan.	<input type="radio"/> 9 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 9	Layanan birokrasi di rumah sakit ini sangat mudah.
3	Perawat memperhatikan keluhan pasien saat melakukan pemeriksaan.	<input type="radio"/> 9 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 9	Pelaksanaan birokrasi di rumah sakit ini dengan berbagai kegiatan sangat efektif.
4	Perawat memperhatikan keluhan pasien saat melakukan pemeriksaan.	<input type="radio"/> 9 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 9	Rumah sakit ini menyediakan jasa pelayanan yang baik.
5	Perawat memperhatikan keluhan pasien saat melakukan pemeriksaan.	<input type="radio"/> 9 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 9	Rumah sakit ini melayani dengan cepet pasien yang memiliki BPJS.

Gambar 4. 21 Perbandingan berpasangan process

Pada gambar diatas menunjukkan perbandingan berpasangan dengan memiliki 15 pernyataan dengan skala 1-9

No.	Sub Kriteria	Pilih Nilai	Sub Kriteria
People			
1	Tenaga medis menerima dan melayani dengan baik.	<input type="radio"/> 9 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 9	Pelayanan di rumah sakit ini sangat tepat waktu.
2	Tenaga medis menerima dan melayani dengan baik.	<input type="radio"/> 9 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 9	Perawat selalu menanyakan keluhan pasien.
3	Tenaga medis menerima dan melayani dengan baik.	<input type="radio"/> 9 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 9	Pasien merasa aman untuk berobat di rumah sakit ini.
4	Tenaga medis menerima dan melayani dengan baik.	<input type="radio"/> 9 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 9	Tenaga medis cekat dalam pelayanan
5	Tenaga medis menerima dan melayani dengan baik.	<input type="radio"/> 9 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 9	Tenaga medis Memberi contoh yang baik.

Gambar 4. 22 Perbandingan berpasangan people

Pada gambar diatas menunjukkan perbandingan berpasangan dengan memiliki 21 pernyataan dengan skala 1-9

No.	Sub Kriteria	Pilih Nilai	Sub Kriteria
Physical Avidance			
1	Fasilitas fisioterapi yang ada di rumah sakit sudah cukup memadai.	<input type="radio"/> 9 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 9	Rumah sakit ini mempunyai layanan clinical yang baik.
2	Fasilitas fisioterapi yang ada di rumah sakit sudah cukup memadai.	<input type="radio"/> 9 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 9	Rumah sakit ini menerima pembayaran administrasi secara tunai.
3	Fasilitas fisioterapi yang ada di rumah sakit sudah cukup memadai.	<input type="radio"/> 9 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 9	Rumah sakit ini mempunyai website yang bisa diakses pasien.
4	Fasilitas fisioterapi yang ada di rumah sakit sudah cukup memadai.	<input type="radio"/> 9 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 9	Pelayanan perhotelan rumah sakit sangat baik.
5	Fasilitas fisioterapi yang ada di rumah sakit sudah cukup memadai.	<input type="radio"/> 9 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 9	Tersedia ambulans 24 jam bagi pasien.

Gambar 4. 23 Perbandingan berpasangan physical avidance

Pada gambar diatas menunjukkan perbandingan berpasangan dengan memiliki 15 pernyataan dengan skala 1-9.

D. Hasil Rekap Rumah Sakit

Pada hasil penilaian eksternal dan internal ini terdapat pada menu admin dan hanya dapat dilihat oleh admin, diperoleh dari 3 pasien/pengunjung rumah sakit untuk eksternal dan 2 manajemen rumah sakit untuk internal. Berikut dapat dilihat hasil rekap penilaian eksternal dan internal dibawah ini.

a. Rekap RS 1

REKAP			
No	Kriteria	GAP	Rank
1	Product	50,000 %	3
2	Price	33,333 %	5
3	Place	50,000 %	3
4	Promotion	60,000 %	2
5	Process	33,333 %	5
6	People	28,571 %	7
7	Physical Avidance	66,667 %	1
OVERALL		45,986 %	

Gambar 4. 24 Hasil Rekap Rs1

Dari gambar 4.24 dilihat terdapat 7P kriteria dari bauran pemasaran yang mempunyai nilai gap masing-masing yaitu 45,9% untuk *overall*, *product* 50% dengan rank 3, *price* 33% dengan rank 5, *place* 50%

dengan rank 3, *promotion* 60% dengan rank 2, *process* 33% dengan 5, *people* 28% dengan rank 7, dan *physical avoidance* 66% dengan rank 1.

b. Rekap RS 2

REKAP			
No	Kriteria	GAP	Rank
1	Product	33,333 %	6
2	Price	50,000 %	1
3	Place	16,667 %	7
4	Promotion	50,000 %	1
5	Process	50,000 %	1
6	People	42,857 %	5
7	Physical Avoidance	50,000 %	1
OVERALL		41,837 %	

Gambar 4. 25 Hasil Rekap Rs 2

Dari gambar 4.25 dilihat terdapat 7P kriteria dari bauran pemasaran yang mempunyai nilai gap masing-masing yaitu 41,8% untuk *overall*, *product* 33% dengan rank 6, *price* 50% dengan rank 1, *place* 16% dengan rank 7, *promotion* 50% dengan rank 1, *process* 50% dengan rank 1, *people* 42% dengan rank 5, *physical avoidance* 50% dengan rank 1.

c. Rekap RS 3

REKAP			
No	Kriteria	GAP	Rank
1	Product	41,667 %	1
2	Price	33,333 %	2
3	Place	33,333 %	2
4	Promotion	20,000 %	7
5	Process	33,333 %	2
6	People	28,571 %	6
7	Physical Avoidance	33,333 %	2
OVERALL		31,939 %	

Gambar 4. 26 Hasil Rekap Rs 3

Dari gambar 4.26 dilihat terdapat 7P kriteria dari bauran pemasaran yang mempunyai nilai gap masing-masing yaitu 31,9% untuk *overall*, *product* 41% dengan rank 1, *price* 33% dengan rank 2, *place* 33% dengan

rank 2, *promotion* 20% dengan rank 7, *process* 33% dengan rank 2, *people* 26% dengan rank 2, *physical avoidance* 33% dengan rank 2.

d. Rekap RS 4

REKAP			
No	Kriteria	GAP	Rank
1	Product	50,000 %	1
2	Price	16,667 %	6
3	Place	16,667 %	6
4	Promotion	40,000 %	3
5	Process	33,333 %	4
6	People	42,857 %	2
7	Physical Avoidance	33,333 %	4
OVERALL		33,265 %	

Gambar 4. 27 Hasil Rekap Rs 4

Dari gambar 4.27 dilihat terdapat 7P kriteria dari bauran pemasaran yang mempunyai nilai gap masing-masing yaitu 33,2% untuk *overall*, *product* 50% dengan rank 1, *price* 16% dengan rank 6, *place* 16% dengan rank 6, *promotion* 40% dengan rank 3, *process* 33% dengan rank 4, *people* 42% dengan rank 2, *physical avoidance* 33% dengan rank 4.

e. Rekap RS 5

REKAP			
No	Kriteria	GAP	Rank
1	Product	41,667 %	4
2	Price	33,333 %	6
3	Place	33,333 %	6
4	Promotion	40,000 %	5
5	Process	50,000 %	2
6	People	42,857 %	3
7	Physical Avoidance	66,667 %	1
OVERALL		43,980 %	

Gambar 4. 28 Hasil Rekap Rs 5

Dari gambar 4.28 dilihat terdapat 7P kriteria dari bauran pemasaran yang mempunyai nilai gap masing-masing yaitu 43,9% untuk *overall*, *product* 41% dengan rank 4, *price* 33% dengan rank 6, *place* 33% dengan

rank 6, *promotion* 40% dengan rank 5, *process* 50% dengan rank 2, *people* 42% dengan 3, *physical avoidance* 66% dengan rank 1.

f. Rekap RS 6

REKAP			
No	Kriteria	GAP	Rank
1	Product	41,667 %	2
2	Price	33,333 %	4
3	Place	50,000 %	1
4	Promotion	40,000 %	3
5	Process	33,333 %	4
6	People	28,571 %	7
7	Physical Avoidance	33,333 %	4
OVERALL		37,177 %	

Gambar 4. 29 Hasil Rekap Rs 6

Dari gambar 4.29 dilihat terdapat 7P kriteria dari bauran pemasaran yang mempunyai nilai gap masing-masing yaitu 37,1% untuk *overall*, *product* 41% dengan rank 2, *price* 33% dengan rank 4, *place* 50% dengan rank 1, *promotion* 40% dengan rank 3, *process* 33% dengan rank 4, *people* 28% dengan rank 7, *physical avoidance* 33% dengan rank 4.

g. Rekap RS 7

REKAP			
No	Kriteria	GAP	Rank
1	Product	41,667 %	4
2	Price	33,333 %	6
3	Place	50,000 %	1
4	Promotion	40,000 %	5
5	Process	50,000 %	1
6	People	42,857 %	3
7	Physical Avoidance	33,333 %	6
OVERALL		41,599 %	

Gambar 4. 30 Hasil Rekap Rs 7

Dari gambar 4.30 dilihat terdapat 7P kriteria dari bauran pemasaran yang mempunyai nilai gap masing-masing yaitu 41,5% untuk *overall*, *product* 41% dengan rank 4, *price* 33% dengan rank 6, *place* 50% dengan

rank 1, *promotion* 40% dengan rank 5, *process* 50% dengan rank 1, *people* 42% dengan rank 3, dan *physical avidance* 33% dengan rank 6.

Berikut ini adalah *syntax* `ahp_perbandingan_kriteria_parameter.php` yang dijalankan pada menu eksternal.

```
<?php
    $q_per="SELECT * FROM ahp_kriteria ORDER BY
id_kriteria ASC";
    $h_per=mysqli_query($koneksi,$q_per);
    $a=0;
    while($data=mysqli_fetch_array($h_per)){
        $a++;
        // $middle = round(count($data) / 2);
        //echo $total = $array[$middle-1];
        ?>
        <div class="tab">
        <table width="100%" border="0" cellspacing="0"
cellpadding="4">
        <tr>
            <td width='4%'>No.</td>
            <td width='18%'>Sub Kriteria</td>
            <td width='55%' style="text-align:center;">Pilih
            <td width='18%'>Sub Kriteria</td>
        </tr>
        <tr>
            <th colspan="7" style="font-size: 18px;" ><?php echo
            $data['kriteria']; ?></th>
        </tr>
        <?php

        $query1 = "SELECT count(*) FROM ahp_pernyataan where
id_kriteria='$data[id_kriteria]'";
        $result1 = mysqli_query($koneksi, $query1);
        while ($row = mysqli_fetch_array($result1)) {
            $jmlData = $row[0];
        }
        $n = $jmlData;
        // echo 'iki'.$n;
        $query2 = "SELECT
        a.kriteria,
        a.id_kriteria,
        c.id_pernyataan,
        b.pernyataan,
        c.id_kriteria_parameter_internal
        FROM
        ahp_kriteria AS a
        LEFT OUTER JOIN ahp_pernyataan b on
        a.id_kriteria=b.id_kriteria
        LEFT OUTER JOIN ahp_kriteria_parameter_internal c ON
        b.id_pernyataan = c.id_pernyataan
```

```

WHERE
    c.id_master_internal =
'$_SESSION[id_master_internal]'
GROUP BY
    c.id_kriteria_parameter_internal
ORDER BY
    a.id_kriteria";
// print($query2);
$result2 = mysqli_query($koneksi, $query2);
if (!$result2) {
    echo "Error koneksi database!!!";
    exit();
}

```

Kode Program 4. 1 ahp_perbandingan_kriteria_parameter.php

Berikut ini adalah *syntax* hasil_kuesioner_internal.php yang dijalankan pada menu internal.

```

<?php
    if($seleksi=="") {
        $q_per="SELECT * FROM ahp_alternatif ORDER BY id_alternatif
DESC LIMIT 0, 1";
        $h_per=mysqli_query($koneksi,$q_per);
        $d_per=mysqli_fetch_array($h_per);
        $seleksi=$d_per['id_alternatif'];
    }

    $stampil_master_internal ="SELECT * FROM ahp_master_internal
WHERE id_alternatif='$seleksi' ORDER BY id_master_internal ASC";

    $h_tampil_master_internal=mysqli_query($koneksi,$stampil_master_int
ernal);

    while($r_master_internal=mysqli_fetch_array($h_tampil_master_inter
nal)){
        echo "<div class='tab'>";
        $stampil_kriteria ="SELECT * FROM ahp_kriteria ORDER BY
id_kriteria ASC";
        $h_tampil_kriteria=mysqli_query($koneksi,$stampil_kriteria);

```

```

$no = 1;
while($r_kriteria=mysqli_fetch_array($h_tampil_kriteria)){
    if($r_kriteria['id_kriteria']=='1'){
        $nomor_id = 'P';
    }else if($r_kriteria['id_kriteria']=='2'){
        $nomor_id = 'H';
    }else if($r_kriteria['id_kriteria']=='3'){
        $nomor_id = 'T';
    }else if($r_kriteria['id_kriteria']=='4'){
        $nomor_id = 'PM';
    }else if($r_kriteria['id_kriteria']=='5'){
        $nomor_id = 'PR';
    }else if($r_kriteria['id_kriteria']=='6'){
        $nomor_id = 'O';
    }else if($r_kriteria['id_kriteria']=='8'){
        $nomor_id = 'BF';
    }
}
?>
<h4><span class="label danger">Paired Comparison <?php echo
$r_kriteria['kriteria']?></span></h4><br />
<table width="100%" border="0" cellspacing="0"
cellpadding="4" class="table table-bordered">
<?php

    $h_node=mysqli_query($koneksi,"SELECT
a.id_kriteria_parameter_internal,          b.pernyataan          FROM
ahp_kriteria_parameter_internal as a,  ahp_pernyataan as b ,
ahp_master_internal as c

    WHERE          a.id_pernyataan=b.id_pernyataan          AND
a.id_master_internal=c.id_master_internal          AND
c.id_alternatif='$seleksi'          AND
a.id_kriteria='$r_kriteria[id_kriteria]'          AND
a.id_master_internal='$r_master_internal[id_master_internal]'

    ORDER BY a.id_kriteria_parameter_internal ASC");

    // print_r($h_node);

    $jml_node=mysqli_num_rows($h_node);

```

```

?>
<tr>
    <td width='3%'>No.</td>
    <!-- <td>Kriteria</td> -->
    <?php
    for($i=1; $i<=$jml_node; $i++) {
    ?>
    <td><?php echo sprintf("%. $nomor_id.".%02d", $i);
?></td>
    <?php } ?>
</tr>
<?php

```

Kode Program 4. 2 hasil_kuesioner_internal.php

4.2 Pengujian Sistem

Pengujian sistem selama penelitian ini menggunakan 2 jenis yaitu pengujian *white box* dan pengujian *usability*. *White box* testing atau pengujian sistem adalah suatu metode bagi peneliti untuk memeriksa suatu sistem dengan melihat banyak modul yang diharapkan siap untuk memeriksa dan menganalisis kode program yang ada. Sementara itu, pengujian *usability* bisa menjadi pendekatan bagi peneliti untuk mencari tahu apakah pengguna akan menggunakan sistem secara sederhana, dan juga seberapa ekonomis dan efektif suatu sistem untuk membantu pengguna mencapai tujuan mereka, apakah pengguna senang atau tidak dengan sistem tersebut. sistem yang digunakan.

4.2.1 Pengujian *White-box*

Pengujian *white box* adalah suatu metode pengujian perangkat lunak di mana struktur, desain, implementasi internal item yang diuji diketahui juga oleh penguji. Pengujian dilakukan dengan menguji tiga menu di antaranya menu admin, menu internal, dan menu eksternal.

A. Pengujian Login Admin

Pada pengujian login admin ada beberapa form yang akan diuji yaitu login akun, data pengguna, data kriteria, data object, data parameter, data pernyataan, hasil kuesioner eksternal, hasil kuesioner internal, rekap kuesioner.

Tabel 4. 1 Pengujian Sistem pada Menu Admin

Kasus dan hasil uji pada menu admin			
Form masukan	Yang diharapkan	Hasil yang diharapkan	Kesimpulan
Login	Sistem dapat login ke halaman admin, jika alamat email dan password dimasukkan	Sesuai	Valid
Data pengguna	Sistem mampu menampilkan dan menambahkan pengguna	Sesuai	Valid
Data kriteria	Sistem mampu menampilkan dan menambahkan kriteria	Sesuai	Valid
Data object	Sistem mampu menampilkan dan menambahkan object	Sesuai	Valid
Data parameter	Sistem mampu menampilkan dan menambahkan parameter	Sesuai	Valid
Data pertanyaan	Sistem mampu menampilkan, mencari dan menambahkan pertanyaan	Sesuai	Valid
Hasil kuesioner eksternal	Sistem mampu menampilkan, dan mencari hasil eksternal sesuai kriteria	Sesuai	Valid
Hasil kuesioner internal	Sistem mampu menampilkan, dan mencari hasil	Sesuai	Valid

	internal sesuai kriteria		
Rekap kuesioner	Sistem mampu menampilkan hasil dari kuesioner keseluruhan	Sesuai	Valid

B. Pengujian Login Eksternal

Pada pengujian login eksternal ada beberapa form yang akan diuji yaitu login akun, dan kuesioner berdasarkan 7P.

Tabel 4. 2 Pengujian Sistem pada menu Login Eksternal

Kasus dan hasil uji pada menu eksternal			
Form masukan	Yang diharapkan	Hasil yang diharapkan	Kesimpulan
Login	Sistem dapat login ke halaman admin, jika alamat email dan password dimasukkan	Sesuai	Valid
Kuesioner 7P	Sistem mampu menampilkan daftar pertanyaan berdasarkan kriteria dan sub kriteria dan juga mengisi kuesioner.	Sesuai	Valid

C. Pengujian Login Internal

Pada pengujian login internal ada beberapa form yang akan diuji yaitu login akun, dan kuesioner berdasarkan 7P.

Tabel 4. 3 Pengujian Sistem pada Menu Internal

Kasus dan hasil uji pada menu internal			
Form masukan	Yang diharapkan	Hasil yang diharapkan	Kesimpulan
Login	Sistem dapat login ke halaman admin, jika alamat email dan password	Sesuai	Valid

	dimasukkan		
Kuesioner 7P	Sistem mampu menampilkan daftar pertanyaan berdasarkan kriteria dan sub kriteria dan juga mengisi kuesioner.	Sesuai	Valid

4.2.2 Pengujian *Usability*

Pengujian *usability* adalah metode yang digunakan untuk mengevaluasi seberapa mudahnya sebuah situs web digunakan. Pengujian *usability* dilakukan dengan pengguna nyata mengukur seberapa ‘berfungsi’ atau ‘berguna’ sebuah situs web dan seberapa mudah bagi pengguna untuk mencapai tujuan. Pengujian pada sistem ini melibatkan beberapa orang yang mempunyai hak level pada sistem, yaitu admin sebagai pihak rumah sakit atau manajemen rumah sakit. Untuk pengujian sistem kali ini peneliti menggunakan kuesioner google form dan sebarkan ke beberapa manajemen rumah sakit yaitu admin. Dalam hal ini peneliti mengambil 10 orang pengguna (admin) dengan cara melampirkan link *address* sistem yang peneliti buat. Hasil dari indikator *usability testing* menggunakan PSSUQ dapat dilihat pada tabel 4.4.

Tabel 4. 4 Pengujian Usability menggunakan PSSUQ

No	Indikator	Skor						
		1	2	3	4	5	6	7
A	Kegunaan Sistem							
1	Saya berpikir sistem ini mudah untuk digunakan							
2	Saya merasa tidak ada hambatan dalam menggunakan sistem ini							
3	Saya dapat menavigasi fitur-fitur dalam sistem ini dengan mudah							
4	Saya merasa orang lain akan memahami cara menggunakan sistem ini dengan cepat							
5	Saya merasa nyaman menggunakan sistem ini							
6	Alur penggunaan pada sistem mudah dipahami							
B	Kualitas Informasi							

7	Fitur menu sesuai dengan apa yang dibutuhkan user							
8	Saya dapat memahami kalimat yang digunakan dalam sistem ini							
9	Saya dapat menambah wawasan yang mungkin belum pernah saya ketahui sebelumnya							
10	Informasi pada sistem sangat efektif dalam membantu saya menyelesaikan tugas							
11	Saya memahami konten informasi yang disajikan dengan mudah							
12	Informasi berupa pernyataan yang disajikan sangat uptodate							
C	Kualitas Desain Tampilan							
13	Saya suka menggunakan sistem ini.							
14	Saya merasa senang dengan keseluruhan tampilan pada sistem ini							
15	Saya senang dengan komposisi warna dan desain pada sistem ini							
16	Antar muka sistem menarik							

Cara menghitung tanggapan PSSUQ maka kuesioner tersebut dikelompokkan menjadi empat bagian di antaranya yaitu: skor kepuasan secara keseluruhan (*overall*), kegunaan sistem (*sysuse*), kualitas informasi (*infoqual*), dan kualitas antarmuka (*interqual*). Selanjutnya yaitu menghitung skor setiap pernyataan. Hasil dari perhitungan skor setiap pernyataan di atas dapat dilihat pada tabel 4.5.

Tabel 4. 5 Hasil Perhitungan Skor Admin PSSUQ

Hasil akhir perhitungan menu Admin dan Internal	Jenis Tanggapan PSSUQ			
	Overall	Sysuse	Infoqual	Interqual
Rata-rata	6,188	6,150	6,167	6,275
Presentase	88,39%	87,86%	88,10%	89,64%

Dari hasil pengolahan data di atas peneliti memberikan nilai dengan mengambil nilai tengah sama dengan 4 kemudian dikelompokkan menjadi 3 kelompok yaitu tinggi, sedang, dan rendah. Nilai tengah di ambil dari nilai tengah skala *likert* antara 1-7. Berdasarkan dari hasil pengolahan data tabel 4.5 diketahui

bahwa untuk *overall* dengan kepuasan terhadap aplikasi sistem bernilai 6,188, untuk *system usefullness* bernilai 6,150, untuk *information quality* bernilai 6,167, untuk *interface quality* bernilai 6,275. Hal ini menunjukkan bahwa kategori *interface quality* mendapatkan tingkat persetujuan yang paling tinggi dibandingkan kategori yang lain dengan nilai rata-rata 6,275 dengan presentase 89,64%, yang berarti bahwa sistem yang telah dirancang sangat menarik dilihat. Sedangkan untuk *system usefullness* mendapat kategori terendah dengan nilai 6,150 dengan presentase 87,86 yang berarti sistem yang telah dirancang masih cukup mudah untuk digunakan dan dipahami karena berada diatas rata-rata nilai median yaitu 4.

Setelah melakukan dua jenis pengujian yaitu *white box* dan *usability testing* maka peneliti melakukan wawancara bersama manajemen dari rumah sakit berjumlah tujuh rumah sakit di Kota Ambon dengan 3 pertanyaan. Berikut dibawah ini adalah hasil perhitungan dari ketujuh rumah sakit tersebut.

Tabel 4. 6 Pernyataan Wawancara

No.	Pertanyaan
1	Apakah nilai <i>overall</i> ini menggambarkan kondisi rumah sakit tersebut?
2	Apakah rank ini menggambarkan kondisi rumah sakit tersebut?
3	Apakah sistem penilaian ini bisa dianggap menggambarkan kondisi manajemen keseluruhan dari setiap rumah sakit?

Penilaian rumah sakit dengan menggunakan metode AHP dapat dilihat pada tabel dibawah ini di peroleh dari 14 responden manajemen rumah sakit dengan masing-masing rumah sakit 2 responden.

Tabel 4. 7 Hasil Perhitungan Penilaian 1

RS	Responden	Setuju	Ragu-ragu	Tidak Setuju
RS1	1	v		
	2		v	
RS2	1	v		
	2	v		
RS3	1	v		
	2	v		
RS4	1	v		
	2	v		
RS5	1		v	
	2	v		
RS6	1	v		
	2	v		
RS7	1	v		
	2	v		
	Jumlah	12	2	0
	%	85%	14%	0%

Hasil penilaian dari tujuh rumah sakit pada pertanyaan pertama yang menggunakan metode pada skripsi ini adalah 12 setuju dengan presentase 85%, 2 ragu-ragu dengan presentase 14%, dan 0% tidak setuju.

Tabel 4. 8 Hasil Perhitungan Penilaian 2

RS	Responden	Setuju	Ragu-ragu	Tidak Setuju
RS1	1	v		
	2		v	
RS2	1	v		
	2	v		
RS3	1		v	
	2	v		
RS4	1	v		
	2	v		
RS5	1		v	
	2	v		
RS6	1	v		
	2	v		
RS7	1	v		
	2	v		

Jumlah	11	3	0
%	79%	21%	0%

Hasil penilaian dari tujuh rumah sakit pada pertanyaan kedua yang menggunakan metode pada skripsi ini adalah 11 setuju dengan presentase 79%, 3 ragu-ragu dengan presentase 21%, dan 0% tidak setuju.

Tabel 4. 9 Hasil perhitungan penilaian 3

RS	Responden	Setuju	Ragu-ragu	Tidak Setuju
RS1	1	v		
	2	v		
RS2	1	v		
	2	v		
RS3	1	v		
	2	v		
RS4	1	v		
	2		v	
RS5	1	v		
	2	v		
RS6	1	v		
	2	v		
RS7	1	v		
	2	v		
	Jumlah	13	1	0
	%	92%	8%	0%

Hasil penilaian dari tujuh rumah sakit pada pertanyaan ketiga yang menggunakan metode pada skripsi ini untuk penilaian pertama adalah 12 setuju dengan presentase 85%, 2 ragu-ragu dengan presentase 14%, dan 0% tidak setuju. Pertanyaan kedua adalah 11 setuju dengan presentase 79%, 3 ragu-ragu dengan presentase 21%, dan 0% tidak setuju, dan untuk pertanyaan ketiga adalah 13 setuju dengan presentase 92%, 8% ragu-ragu, dan 0% tidak setuju. Dapat disimpulkan dari tabel diatas bahwa hasil dari 3 pertanyaan mengenai nilai

overall, *rank* dan metode memperoleh nilai rata-rata untuk setuju sebanyak 85%, untuk ragu-ragu sebanyak 14%, dan untuk tidak setuju 0%, maka metode penilaian yang digunakan pada skripsi ini diterima oleh manajemen rumah sakit kota Ambon.

4.3 Output Sistem

Output sistem dari penelitian ini adalah sebuah hasil ranking dari tujuh rumah sakit Kota Ambon yang dinilai berdasarkan kriteria 7P dan sub kriteria, kriteria 7P di antaranya *product*, *price*, *place*, *promotion*, *process*, *people*, *physical avidance*. *Output* sistem dari penelitian ini dapat dilihat pada gambar 4.31.

Sistem Pendukung Keputusan Seleksi Alternatif Metode AHP			
BERANDA 1. HASIL KUESIONER EKSTERNAL 2. REKAP KUESIONER EKSTERNAL 3. HASIL KUESIONER INTERNAL USER ADMIN +			
Rekap Hasil Kuesioner Eksternal			
REKAP OVERALL KUESIONER EKSTERNAL			
No	RS Ke	Overall-gap	Rank
1	Rumah Sakit 1	45,986 %	1
2	Rumah Sakit 2	41,837 %	3
3	Rumah Sakit 3	31,939 %	7
4	Rumah Sakit 4	33,265 %	6
5	Rumah Sakit 5	43,980 %	2
6	Rumah Sakit 6	37,177 %	5
7	Rumah Sakit 7	41,599 %	4
OVERALL		39,397 %	

Gambar 4. 31 Output Sistem

Pada gambar 4.31 menunjukkan bahwa setelah eksternal dan internal rumah sakit memberikan penilaian maka kemudian *output* yang di dapat yaitu terdapat overall-gap / kesenjangan yang diperoleh dari ketujuh rumah sakit di Kota Ambon. Untuk nilai dari *overall* dari ketujuh rumah sakit yaitu 39,3%.

4.4 Integrasi Islam

Dalam menjalani kehidupannya, setiap muslim diperintahkan menjadi seseorang yang berperilaku adil dan bisa membantu sesama sebagai wujud dari masyarakat *khaira* (*the better of the people*). karena perkataan Nabi Muhammad Shallallahu ‘Alaihi Wa Sallam.

عَنْ جَابِرٍ قَالَ: قَالَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ: الْمُؤْمِنُ يَأْلَفُ وَيُؤْلَفُ، وَلَا حَيْرَ فِيمَنْ لَا يَأْلَفُ، وَلَا يُؤْلَفُ، وَحَيْرُ النَّاسِ أَنْفَعُهُمْ لِلنَّاسِ رَوَاهُ الطَّبْرَانِيُّ وَالدَّارُ الْقُطْنِيُّ

“Orang beriman itu bersikap ramah, dan tidak ada kebaikan bagi orang yang tidak bersikap ramah, dan sebaik-baik manusia adalah manusia yang paling bermanfaat bagi manusia lainnya”. (H.R. Thabrani dan Darul Quthni).

Dan terlebih lagi, Islam juga menganjurkan umatnya untuk memperlakukan seseorang dengan baik atau melayani seseorang dengan pelayanan yang paling efektif, karena pada intinya dia telah berbuat cerdas terhadap dirinya sendiri.

Pelayanan kesehatan Islam adalah segala macam kegiatan pertolongan medis dan pertolongan medis yang dibingkai oleh prinsip-prinsip Islam. Profesi dokter dan perawat bagi umat Islam diyakini sebagai profesi yang memiliki nilai-nilai non sekuler, mengabdikan pada manusia dan kemanusiaan (humanistik), mengutamakan kepentingan kesehatan umat, keluarga, tim dan masyarakat lebih tinggi dari pada kepentingan sendiri dengan mengikuti secara holistik. pendekatan. Kegiatan kedokteran dan keperawatan dalam Islam merupakan perwujudan dari karya manusia sebagai penguasa dan hamba Allah dalam mewujudkan kemanusiaan, melayani berbagai manusia yang memiliki masalah kesehatan dan memenuhi berbagai keinginan dasar aktual dan potensial.

Persoalan konsumen sabar dengan segala individualismenya harus dihadapi dengan pendekatan sosial asosiasi sebaik potensi yang didukung agama, data dan amal. Bersiap memberikan bantuan medis dan bantuan medis Kepada pasien, dokter dan perawat dituntut memiliki kecerdasan intelektual, sosial, teknis dan leluasa dalam berdakwah *amar ma'ruf nahi mungkar*.

Banyak hal yang harus dipikirkan dalam melaksanakan pelayanan kesehatan terampil tauhid bagi masyarakat, keluarga, tim dan masyarakat yang mendukung prinsip tauhid, diantaranya Menerapkan ide teori, dan prinsip dalam sains yang terkait dengan bantuan medis dan perawatan medis dengan penekanan baru pada AlQuran dan Hadis. melakukan pendampingan medis dengan menggunakan pendekatan Muslim melalui kegiatan asesmen berbasis bukti. Untuk mengontrol semua tindakan dan tindakan yang didukung bukti (layanan kesehatan berbasis bukti). Jujur, ikhlas dalam memberikan kemudahan kepada pasien baik sendiri-sendiri, keluarga, kelompok atau komunitas semata-mata karena Allah Subhanahu Wa Ta'ala. Berkolaborasi dengan dokter yang berbeda untuk meningkatkan standar layanan kesehatan dan menyelesaikan masalah layanan kesehatan yang dibiasakan dengan bantuan medis dan perawatan medis berbasis bukti.

Selain itu, lingkungan tauhid di sebuah rumah sakit pasti akan menunjukkan suasana non sekuler / keagamaan, seperti adanya rumah ibadah, sholat berjamaah, hiasan dinding yang berhubungan dengan kesehatan dan islam, kenyamanan, kebersihan, ketenangan, kesejukan, ketertiban, kedisiplinan., mudah mendapatkan informasi. Dan cepat dapatkan layanan dan sambutan dari semua pekerja rumah sakit. Karena dengan tersedianya lingkungan tauhid di sebuah rumah sakit maka akan ditentukan bahwa pelayanan yang baik akan terwujud di rumah sakit

tersebut, sehingga pasien, tim dan orang lain yang meminta perawatan di rumah sakit tersebut dapat memperoleh kepuasan dan kebahagiaan masing-masing saat dirawat di rumah sakit dan setelah pulang dari rumah sakit. Sebagaimana firman Allah Subhanahu Wa Ta'ala dalam Qur'an surat Al-Isra' ayat 7:

إِنْ أَحْسَنْتُمْ أَحْسَنْتُمْ لِأَنْفُسِكُمْ وَإِنْ أَسَأْتُمْ فَلَهَا فَإِذَا جَاءَ وَعْدُ الْآخِرَةِ لِيُسْئِلُوا وُجُوهَكُمْ وَلِيَدْخُلُوا الْمَسْجِدَ كَمَا دَخَلُوهُ أَوَّلَ مَرَّةٍ وَلِيُتَبَرُوا مَا عَلَوْا تَتْبِيرًا ﴿٧﴾

“Jika kamu berbuat baik (berarti) kamu berbuat baik untuk dirimu sendiri. dan jika kamu berbuat jahat, maka (kerugian kejahatan) itu untuk dirimu sendiri. Apabila datang saat hukuman (kejahatan) yang kedua, (Kami bangkitkan musuhmu) untuk menyuramkan wajahmu lalu mereka masuk ke dalam mesjid (Masjidil Aqsa), sebagaimana mereka memasukinya pertama kali dan mereka membinasakan apa saja yang mereka kuasai” (Q.S. Al-Isra: 7).

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh penulis, maka diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Dengan menggunakan metode *Analitycal Hierarchy Process* ini dapat menentukan kualitas pelayanan rumah sakit terhadap masyarakat agar lebih baik lagi sesuai yang masyarakat inginkan.
2. Hasil outputnya berupa nilai overall-gap atau kesenjangan ketujuh rumah sakit, yang mana rumah sakit yang memiliki pelayanan yang terbaik yang diperoleh dari hasil perbandingan nilai lamda bobot kategori penilaian dengan nilai bobot rasio yang sudah ditentukan.
3. Hasil pengujian dari *white box* memperoleh kesimpulan bahwasannya sistem yang dirancang telah berjalan sesuai dengan yang diinginkan. Keseluruhan fitur berjalan sesuai fungsinya.
4. Hasil *usability testing* dilakukan dengan cara menghitung rata-rata jawaban dari responden dengan menggunakan model PSSUQ. Yaitu nilai rata-rata dan presentase *usability testing* menu admin yakni 6,188 (88,39%) untuk *overall*, 6,150 (87,86%) untuk *system usefullnes*, 6,167 (88,10%) untuk *information quality*, dan 6,275 (89,64%) untuk *interface quality*. Dari hasil *usability testing* disimpulkan sistem mudah untuk digunakan dan mudah dipahami.

5. Hasil penilaian ketujuh rumah sakit di Kota Ambon dengan metode yang digunakan dalam skripsi ini adalah 85% setuju, 14% ragu-ragu, dan 0% tidak setuju.

5.2 Saran

Berikut beberapa saran yang dapat penulis berikan untuk penelitian lebih lanjut:

1. Disarankan untuk menggunakan metode ANP atau Fuzzy ANP.
2. Dapat menjadi bahan acuan pada peneliti selanjutnya dengan mengembangkan ide-ide dari masing-masing dengan menambahkan atau menggunakan metode perbandingan yang lainnya agar hasil yang di dapat lebih akurat lagi.
3. Untuk meningkatkan akurasi penilaian dapat menambah jumlah responden internal maupun eksternal.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] T. S. A. Phd, S. O. Phd and M. T. Phd, "ANALYTIC HIERARCHY PROCESS FOR HOSPITAL SITE SELECTION," *Health Policy and Technology*.
- [2] D. Salman, Y. Tawfik, M. Samy and A. Artal-Tur, "A new marketing mix model to rescue the hospitality industry: Evidence from Egypt after the Arab Spring," *future bussiness journal*, pp. 47-69, 2017.
- [3] E. B. Abrahamsen, M. F. Milazzo, J. T. Selvik, F. Asche and H. B. Abrahamsen , "Prioritising investments in safety measures in the chemical industry by using the Analytic Hierarchy Process," *Journal Pre-proof*, 2018.
- [4] A. H. Afolayan, B. A. Ojokoh and A. O. Adetunmbi , "Performance analysis of fuzzy analytic hierarchy process multi-criteria decision support models for contractor selection," *Scientific African*, 2020.
- [5] M. Rawa, A. Abusorrah, H. Bassi, S. Mekhilef, . Z. M. Ali , S. H. Abdel Aleem, H. M. Hasanien and A. I. Omar , "Economical-technical-environmental operation of power networks with wind-solar-hydropower generation using analytic hierarchy process and improved grey wolf algorithm," *Ain Shams Engineering Journal*, 2020.
- [6] Y. Zhao, X. Song, F. Wang and D. Cui, "Multiobjective optimal dispatch of microgrid based on analytic hierarchy process and quantum particle swarm optimization," *Global Energy Interconnection*, pp. 562-570, 2020.
- [7] J. A. ALONSO, "CONSISTENCY IN THE ANALYTIC HIERARCHY PROCESS: A NEW APPROACH," *International Journal of Uncertainty*, pp. 445-459, 2006.
- [8] C. A. Basuki, "Analyzing the Impact of Brand Equity and Marketing Mix towards Consumer Loyalty: Case Study of Aqua in Surabaya," *iBuss*

Management, pp. 304-315 , 2015.

- [9] F. N. Ho and C.-w. Huangb, "The interdependencies of marketing capabilities and operations efficiency in hospitals," *Journal of Business Research*.
- [10] A. whalley, *Stategic Marketing*, jakarta, 2014.
- [11] G. Abedi and E. Abedini, "Prioritizing of marketing mix elements effects on patients' tendency to the hospital using analytic hierarchy process," *International Journal of Healthcare Management*, 2016.
- [12] T. S. ahin, S. Ocak and M. Top, "Analytic hierarchy process for hospital site selection," *Health Policy and Technology*, pp. 42-50, 2019.
- [13] R. Kafa, "Pengaruh Bauran Pemasaran Jasa Terhadap Keputusan Pasien Dalam Memilih Jasa Rumah Sakit," *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*, 2013.
- [14] T. Muryanti, M. Pinilih and . L. D. Oktaviana, "EVALUASI SISTEM INFORMASI MANAJEMEN RUMAH SAKIT (SIMRS) PADA RSIA BUNDA ARIF PURWOKERTO MENGGUNAKAN FRAMEWORK COBIT 5," *Jurnal Pro Bisnis*, 2018.
- [15] Fathoni and I. K. S, "PENGEMBANGAN MODEL SISTEM INFORMASI PENILAIAN KINERJA RUMAH SAKIT," *jurnal sistem informasi*, 2011.
- [16] M. I. Rifai and Susanto, "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Bauran Pemasaran terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit," *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 2016.
- [17] F. M. A. Poluan, S. L. Mandey and I. W. Ogi, "MARKETING MIX STRATEGY IN INCREASING SALES VOLUME," *Jurnal EMBA*, 2019.
- [18] E. Chumaidiyah, "Marketing Mix Strategy in Increasing Marketing Performance in Indonesia Telecommunication Services Companies,"

Information and Communication Technology, 2013.

- [19] Y. DAVID and E. G. JAHNKE, Planning Hospital Medical Technology Management, In the Healthcare System, the Technology Facilitates the Delivery of the “Human Touch”, 2004.
- [20] I. Lasorsa, E. Padoano, S. Marceglia and A. Accardo, "Multi-criteria decision analysis for the assessment of non-clinical hospital services: Methodology and case study," *Operations Research for Health Care*, 2017.
- [21] D. Wang and Q. Gao , "Efficiency Assessment and Resource Allocation for Hospitals by Data Envelopment Analysis," *Information Management*, 2017.
- [22] V. Rogalewicz, "Health technology assessment as a tool for medical devices management in hospitals," *E-Health and Bioengineering* , 2015.
- [23] K. Semyonov-Ta and N. Lewin-Epstein, "The importance of combining open-ended and closed-ended questions when conducting patient satisfaction surveys in hospitals," *Health Policy OPEN*, 2021.
- [24] L. Andriyanto, S. Syamsiar and I. Widowati, "ANALISIS PENGARUH BAURAN PEMASARAN (MARKETING MIX 7-P) TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DI THIWULAYU MBOK SUM," *Jurnal Dinamika Sosial Ekonomi*, vol. Vol.20 No.1, pp. 26-38, 2019.
- [25] W. B. Fitri, K. Astrowulan and N. Gamayanti, "Sistem Informasi Pemilihan Rumah Sakit Prioritas Di Area Surabaya Berbasis Sistem Pendukung Keputusan Menggunakan Metode Analytical Hierarchy Process," *JURNAL TEKNIK POMITS*, Vols. Vol. 1, No. 1, 2015.
- [26] Tominanto, "SISTEM PENDUKUNG KEPUTUSAN DENGAN METODE ANALYTICAL HIERARCHY PROCESS (AHP) UNTUK PENENTUAN PRESTASI KINERJA DOKTER PADA RSUD. SUKOHARJO," vol. VOL. 2 NO. 1, 2012.

- [27] T. S. ahin, S. Ocak and M. Top, "Analytic hierarchy process for hospital site selection," *Health Policy and Technology*, 2019.
- [28] F. N. Ho and . C.-w. Huang, "The interdependencies of marketing capabilities and operations efficiency in hospitals," *Journal of Business Research*, 2019.

