

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

ANALYSIS OF THE INFLUENCE OF THE MARKETING MIX ON PATIENT SATISFACTION IN OUTPATIENT CARE JEMURSARI SURABAYA ISLAMIC HOSPITAL YEAR 2023

Reza Milenia Ramadhani P.

ABSTRACT

The marketing mix has a very vital role in influencing customers to buy a product or service offered by the market. Patient satisfaction is a level of patient feelings that arises as a result of the performance of the health services they get after the patient compares them with what they expect. Therefore, hospitals need to implement effective and targeted marketing strategies. However, in reality, the level of patient satisfaction at Rumah Sakit Islam Surabaya Jemursari is still inadequate, with a level of less than 76.61%. This research was conducted using quantitative methods using a cross-sectional approach. The research population involved 15,874 patients, with a sample of 100 respondents selected using Random Sampling Technique. The data were analyzed using the Ordinal Regression Test, and the results of the analysis showed an Asymp.Sig value of 0.005 which is less than 0.05. This indicates that there is a significant influence between the applied marketing mix and patient satisfaction. The conclusion of this study is that there is an influence of the marketing mix on patient satisfaction at the Surabaya Islamic Hospital Jemursari.

Keyword: Marketing Mix, Patient Satisfaction, Hospital

**ANALISIS PENGARUH BAURAN PEMASARAN TERHADAP
KEPUASAPN PASIEN DI RAWAT JALAN RUMAH SAKIT ISLAM
SURABAYA JEMURSARI
TAHUN 2023**

Reza Milenia Ramadhani P.

ABSTRAK

Bauran pemasaran memiliki peran yang sangat vital dalam memengaruhi pelanggan agar membeli suatu produk atau jasa yang ditawarkan oleh pasar. Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya. Oleh karena itu, pihak rumah sakit perlu menerapkan strategi pemasaran yang efektif dan tepat sasaran. Namun, pada kenyataannya, tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Islam Surabaya Jemursari masih belum memadai, dengan tingkat kurang dari 76,61%. Penelitian ini dilakukan dengan metode kuantitatif menggunakan pendekatan cross-sectional. Populasi penelitian melibatkan 15.874 pasien, dengan sampel sebanyak 100 responden yang dipilih menggunakan Teknik Random Sampling. Data dianalisis menggunakan Uji Regresi Ordinal, dan hasil analisis menunjukkan nilai Asymp.Sig sebesar 0,005 yang lebih kecil dari 0,05. Ini mengindikasikan adanya pengaruh signifikan antara bauran pemasaran yang diterapkan dan kepuasan pasien. Kesimpulan dari penelitian ini adalah adanya pengaruh bauran pemasaran terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Islam Surabaya Jemursari.

Kata Kunci : Bauran Pemasaran, Kepuasan Pasien, Rumah Sakit