

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Definisi Rumah Sakit**

Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Rumah sakit diselenggarakan berdasarkan Pancasila dan didasarkan kepada nilai kemanusiaan, etika dan *profesionalitas*, manfaat, keadilan, persamaan hak dan anti diskriminasi, pemerataan, perlindungan dan keselamatan pasien, serta mempunyai fungsi sosial. Kemudahan akses dalam mendapatkan pelayanan kesehatan sangat dibutuhkan oleh masyarakat, maka dari itu rumah sakit hadir agar masyarakat mendapatkan pelayanan kesehatan sesuai kebutuhan mereka dengan mutu dan standar pelayanan rumah sakit (Aryani, 2021).

#### **2.2 Konsep Kehamilan**

##### **2.2.1 Pengertian Kehamilan**

Proses kehamilan adalah bagian alami dari fungsi tubuh perempuan yang sehat. Dalam kondisi normal, kemungkinan besar terjadinya kehamilan tinggi ketika perempuan tersebut telah menstruasi dan berhubungan seksual dengan seorang pria yang juga sehat. Kehamilan, yang dikenal juga dengan istilah *gravida* atau *gestasi*, adalah periode di mana satu atau lebih bayi tumbuh dan berkembang di dalam tubuh seorang perempuan. Kehamilan dapat terjadi baik melalui

hubungan seksual maupun dengan bantuan teknologi reproduksi (Prawirohardjo, 2020).

Menurut *Federasi Obstetri Ginekologi Internasional*, kehamilan dinyatakan sebagai hasil dari pembuahan atau penggabungan sel sperma dan sel telur yang diikuti oleh penanaman atau implantasi. Secara umum, kehamilan normal berlangsung sekitar 40 minggu atau sekitar 10 bulan kalender internasional, dihitung dari saat pembuahan hingga kelahiran bayi. Kehamilan dibagi menjadi tiga trimester, dengan trimester pertama berlangsung selama 12 minggu, trimester kedua selama 15 minggu (dari minggu ke-13 hingga minggu ke-27), dan trimester ketiga selama 13 minggu (dari minggu ke-28 hingga minggu ke-40) (Yulistiani E, 2015).

### 2.2.2 Tanda Kehamilan

Menurut (Hidayah, 2019) tanda-tanda kehamilan meliputi:

1. Tanda dan gejala kehamilan pasti
  - a. Ibu merasakan gerakan kuat bayi di dalam perutnya
  - b. Bayi dapat dirasakan di dalam Rahim
  - c. Denyut jantung bayi dapat di dengar
  - d. Tes kehamilan medis menunjukkan bahwa ibu hamil
2. Tanda dan gejala kehamilan tidak pasti
  - a. Ibu tidak menstruasi
  - b. Mual atau ingin muntah
  - c. Payudara menjadi peka
  - d. Ada bercak darah dan kram perut

- e. Ibu merasa letih dan ngantuk sepanjang hari
  - f. Sakit kepala
  - g. Ibu sering berkemih sembelit
  - h. Sering meludah
  - i. Temperatur suhu naik
  - j. Ngidam
  - k. Perut ibu membesar
3. Tanda dan gejala kehamilan palsu
- a. Gangguan menstruasi
  - b. Perut bertumbuh
  - c. Payudara membesar dan mengencang, perubahan pada puting dan mungkin produksi ASI
  - d. Merasa pergerakan janin
  - e. Mual dan muntah
  - f. Kenaikan berat badan

### 2.2.3 Perubahan Fisiologis Ibu Selama masa Kehamilan

Menurut (Soares *et al.*, 2023) perubahan ini dapat diketahui sebagai berikut:

1. Rahim: akan memperbesar sesuai dengan perkembangan kehamilan karena pengaruh peningkatan hormon *estrogen* dan *progesteron*. Peningkatan ukuran terjadi karena peningkatan aliran darah dan perluasan pembuluh darah, serta pertumbuhan dan pembesaran lapisan rahim.
2. Payudara: ukuran payudara dan areola meningkat, namun produksi ASI belum dimulai karena prolaktin belum aktif sepenuhnya akibat inhibisi oleh

PIH. Kelenjar *Montgomery* menjadi lebih terlihat, dan puting susu semakin menonjol.

3. Sistem peredaran darah: dipengaruhi oleh sirkulasi ke plasenta, dengan pembesaran uterus dan pembuluh darah yang disertai dengan *hemodilusi*. Volume darah meningkat sekitar 25% dengan puncaknya pada kehamilan 32 minggu.
4. Sistem pernapasan: kebutuhan oksigen meningkat karena peningkatan laju metabolisme dan kebutuhan janin. Hormon *progesteron* yang meningkat memengaruhi fungsi paru-paru, sementara *estrogen* menyebabkan relaksasi ligamen iga, meningkatkan kapasitas rongga dada.
5. Sistem pencernaan: produksi asam lambung meningkat menyebabkan *hipersalivasi*, sensasi perut terbakar, mual, dan muntah (muntah kehamilan). Peristaltik usus menurun, menyebabkan sembelit.
6. Tulang: sendi panggul menjadi longgar karena peningkatan elastisitas ligamen dan pelebaran ruang persendian.
7. Saluran kemih: sering kencing disebabkan oleh tekanan uterus yang membesar dan penekanan kepala bayi.
8. Kulit: terjadi *hiperpigmentasi* pada wajah (masker kehamilan), payudara, areola, perut (*linea nigra, striae*), dan vulva.
9. Berat badan: meningkat sekitar 6,5 hingga 16,5 kg selama kehamilan, dengan kenaikan sekitar ½ kg per minggu.
10. Metabolisme: metabolisme basal naik sekitar 15%-20%, terutama pada trimester pertama. Keseimbangan asam basa menurun karena penyesuaian

darah dan kebutuhan mineral untuk janin. Kebutuhan protein meningkat untuk pertumbuhan dan perkembangan janin.

#### 2.2.4 Tanda Bahaya Kehamilan

Menurut (Hidayah, 2019) Ibu hamil dapat menjaga kehamilan agar tetap sehat dengan rutin melakukan pemeriksaan kehamilan ke dokter kandungan. Tanda bahaya kehamilan yang dialami, memerlukan penanganan yang baik. Untuk lebih waspada ada enam tanda bahaya selama periode *antenatal* yaitu:

1. Perdarahan *vaginal*: Perdarahan abnormal pada awal kehamilan meliputi perdarahan merah, berlimpah, atau disertai nyeri (mungkin menandakan masalah seperti keguguran, kehamilan *ektopik*, atau mola hidatidosa). Pada tahap lanjut kehamilan, perdarahan abnormal dapat terjadi dengan ciri-ciri serupa (menunjukkan kondisi seperti *plasenta previa* atau solusio plasenta).
2. Sakit kepala parah dan persisten: Sakit kepala yang tidak mereda dengan istirahat dapat menunjukkan masalah serius, terutama jika disertai dengan gangguan penglihatan seperti kabur atau bayangan, yang merupakan gejala *pre-eklamsia*.
3. Perubahan visual mendadak: Perubahan visual tiba-tiba seperti kabur atau bayangan dapat mengindikasikan kondisi yang mengancam jiwa.
4. Nyeri perut yang hebat: Nyeri perut yang berat dan tidak mereda setelah istirahat dapat menandakan berbagai masalah, termasuk kehamilan *ektopik*, *aborsi*, atau masalah lain seperti penyakit radang panggul.

5. Pembengkakan wajah atau tangan: Pembengkakan yang tidak mereda setelah istirahat dan disertai gejala lain seperti tekanan darah tinggi bisa merupakan tanda masalah serius seperti *preeklamsia*.
6. Penurunan gerakan janin: Kurangnya gerakan janin seperti biasanya dapat menunjukkan masalah, dan janin harus bergerak setidaknya tiga kali dalam periode tiga jam. Jika gerakan janin menurun drastis, ini bisa menjadi tanda masalah dan perlu *diobservasi* lebih lanjut.

#### 2.2.5 Perawatan Pada Kehamilan

Perawatan adalah proses menjaga kehamilan mulai dari diketahui adanya tanda-tanda kehamilan, masa kehamilan sampai dengan menjelang persalinan, agar ibu dan janin terjaga keselamatannya dan sehat (Pujiastuti, 2017).

Perawatan ibu hamil berdasarkan (BKKBN, 2021) meliputi:

1. Makan beragam makanan
2. Istirahat yang cukup
3. Menjaga kebersihan diri
4. Melakukan aktivitas fisik seperti senam hamil
5. Boleh melakukan hubungan suami istri saat hamil
6. Ibu hamil menggunakan pakaian yang nyaman

### 2.3 Pengertian Senam Hamil

Senam khusus untuk ibu hamil bertujuan untuk memperkuat dan menjaga kelenturan otot-otot perut, ligamen, dan otot dasar panggul yang penting selama proses persalinan. Melalui latihan ini, tujuannya adalah untuk meningkatkan

kestabilan tubuh yang membantu menjaga kesehatan tulang belakang serta mengurangi risiko cedera tulang belakang atau kecelakaan saat masa kehamilan. Senam hamil dapat meringankan keluhan nyeri punggung yang dirasakan oleh ibu hamil karena didalam senam hamil terdapat gerakan yang dapat memperkuat otot perut (Lina Fitriana, 2019).

Senam hamil adalah program kebugaran yang diperuntukkan bagi ibu hamil. Oleh karena itu senam hamil memiliki prinsip gerakan khusus yang disesuaikan dengan kondisi ibu hamil. Latihan pada senam hamil dirancang khusus untuk menyehatkan dan membugarkan ibu hamil, mengurangi keluhan yang timbul selama kehamilan serta mempersiapkan fisik dan psikis ibu dalam menghadapi persalinan. Tujuan dari program senam hamil adalah membantu ibu hamil agar nyaman, aman dari sejak bayi dalam kandungan hingga lahir. Senam hamil merupakan latihan relaksasi yang dilakukan oleh ibu yang mengalami kehamilan sejak 23 minggu sampai dengan masa kelahiran dan senam hamil ini merupakan salah satu kegiatan dalam pelayanan selama kehamilan (*prenatal care*) (Juminingsih, 2015). Senam hamil adalah suatu bentuk latihan guna memperkuat dan mempertahankan elastisitas dinding perut, ligamen-ligamen, otot-otot dasar panggul yang berhubungan dengan proses persalinan (Anisa s., 2018).

### 2.3.1 Tujuan Senam Hamil

Tujuan umum senam hamil adalah menjaga kondisi otot dan sendi yang berperan dalam proses persalinan, meningkatkan kesehatan fisik dan mental, membangun kepercayaan diri, dan membimbing wanita menuju persalinan yang alami. Senam hamil juga dapat menyehatkan ibu hamil serta memperlancar proses

persalinan dengan memberikan gerak latihan pada bagian tubuh yang paling banyak berperan dalam proses persalinan.

Tujuan khusus senam hamil untuk memperkuat dan menjaga *elastisitas* otot perut, panggul, ligamen, dan jaringan terkait persalinan, merelaksasi persendian terkait persalinan, memperbaiki postur tubuh, mengatasi keluhan seperti posisi janin yang tidak ideal dan sesak napas, menguasai teknik pernapasan dan menyesuaikan diri dengan ketenangan. Senam hamil juga bertujuan untuk membantu ibu beradaptasi dengan kehamilannya, mempersiapkan untuk persalinan, mencegah *varises*, memperkuat otot panggul dan tungkai, meregangkan otot dan ligamen, meningkatkan sistem pernapasan, dan mengurangi kegelisahan serta mencegah gangguan fisik yang disebabkan oleh faktor mental atau psikologis (Wahyuni *and* Ni'mah, 2013).

### 2.3.2 Syarat Mengikuti Senam Hamil

Menurut (Kemenkes RI, 2023) unuk memastikan keamanan ibu hamil, berikut syarat mengikuti senam hamil sebagai berikut:

1. Kehamilan berjalan normal.
2. Diutamakan pada kehamilan pertama atau kehamilan berikutnya yang mengalami kesulitan persalinan.
3. Telah dilakukan pemeriksaan kesehatan dan kehamilan oleh dokter atau bidan dan dinyatakan sehat.
4. Latihan dilakukan secara teratur dan disiplin, dalam batas kemampuan fisik yang dimiliki oleh ibu hamil.



5. Jangan membiarkan tubuh ibu kepanasan dalam jangka waktu panjang, istirahatlah sejenak.
6. Gunakan bra yang cukup baik untuk olahraga dan semacam deker yang bisa menyokong kaki.
7. Disarankan agar ibu hamil minum cukup air sebelum melakukan senam.
8. Perhatikan keseimbangan tubuh sebelum memutuskan mengikuti senam hamil yang dapat mengubah keseimbangan tubuh ibu.
9. Lakukan olahraga sesuai porsi dan jangan berlebihan. Jika terasa pusing, kram, lelah atau terlalu panas, istirahat saja.

### 2.3.3 Manfaat Senam hamil

Manfaat senam hamil menurut (Lina Fitriana, 2019) menjelaskan jika senam hamil dilakukan secara teratur :

1. Meningkatkan kemampuan untuk memproses dan menggunakan oksigen
2. Memperbaiki peredaran darah (meningkatkan pengangkutan oksigen dan gizi ke janin serta mengurangi risiko varises, wasir serta pembengkakan akibat terkumpulnya cairan)
3. Meningkatkan kebugaran dan kekuatan otot (mencegah dan meredakan sakit punggung dan sembelit)
4. Membangun daya tahan tubuh (membantu bertahan terhadap persalinan yang panjang)
5. Membantu mengendalikan gula darah
6. Membakar kalori, sehingga menghindarkan dari kenaikan berat badan yang berlebih

7. Mengurangi kelelahan dan memperbaiki tidur
8. Membangun perasaan sejahtera dan rasa percaya diri

Adaptasi ibu selama kehamilan, seperti penyesuaian dalam sistem kardiovaskular, respon janin, metabolisme, keseimbangan asam-basa, regulasi suhu tubuh, pernapasan, dan biomekanika, dapat diperbaiki melalui latihan fisik sedang secara teratur tanpa menimbulkan risiko pada janin, asalkan tidak ada masalah pada plasenta atau gangguan lain yang membahayakan janin. Secara fisik, ibu yang aktif secara fisik memiliki volume darah dan vaskularisasi yang jauh lebih besar daripada ibu yang kurang aktif. Latihan teratur juga dapat meningkatkan fungsi jantung dan curah jantung. Semua faktor ini, bersama dengan perubahan pada tekanan darah, konsentrasi hemoglobin, dan fungsi plasenta, membantu meningkatkan aliran oksigen dan nutrisi ke ibu hamil yang sehat dan berlatih secara teratur sepanjang kehamilannya. (Widya Kusumawati, Yunda Dwi Jayanti, 2018).

#### 2.3.4 Hal Yang Perlu Diperhatikan Saat Melakukan Senam Hamil

Menurut Varney (2006), senam hamil dapat dilakukan oleh ibu hamil sesuai dengan kemampuan dan tahap kehamilannya. Saat berlatih berdiri, berat badan ibu terpusat pada satu garis, menyebabkan penumpukan darah di jari atau tungkai bawah setelah latihan fisik selama 15-20 menit secara berkelanjutan. Penting untuk melakukan pendinginan yang mencakup kontraksi berulang dari otot-otot proksimal, seperti otot di dekat pusat tubuh seperti femoral, spinal, abdomen, thoraks, dan bahu, untuk mengembalikan aliran darah ke jantung.

Meski senam hamil umumnya aman dilakukan, ada baiknya berkonsultasi dengan dokter terlebih dahulu (Anisa s., 2018).

Menurut (Bisri, Redjeki *and* Bisri, 2015) Sindrom hipotensi dapat terjadi karena relaksasi pembuluh darah selama kehamilan, dipengaruhi oleh faktor seperti posisi uterus terhadap vena kava, ukuran dan berat uterus, serta proporsi tubuh. Pada trimester ke-3 kehamilan, curah jantung saat berdiri berkurang hingga 18% dibandingkan dengan saat berbaring, sehingga berdiri tanpa bergerak untuk waktu yang lama dapat berbahaya. Pada posisi supinasi, curah jantung dapat berkurang hingga 9% pada trimester ke-2 dan ke-3 kehamilan. Oleh karena itu, modifikasi berikut ini penting untuk mencegah hipotensi karena relaksasi pembuluh darah:

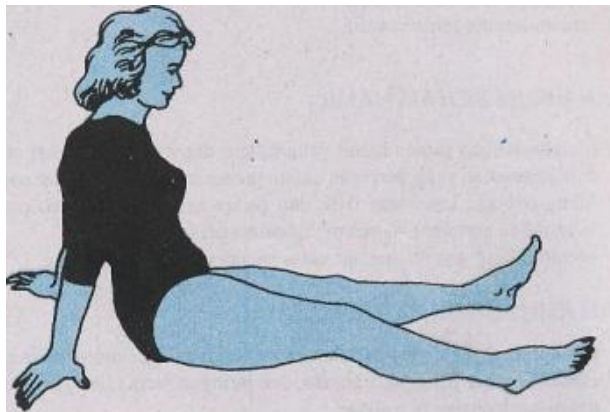
1. Batasi latihan dalam posisi supinasi selama dua atau tiga menit dan lakukan sebelum latihan yang mengandalkan kardiovaskular. Hindari posisi supinasi pada akhir kehamilan.
2. Batasi latihan pada kaki secara bergantian, yaitu hanya 20-30 menit untuk ibu yang kurang sehat dan 30-45 menit untuk ibu yang lebih sehat.
3. Hindari perubahan posisi atau ketinggian secara tiba-tiba, misalnya duduk langsung setelah berbaring.
4. Lakukan pendinginan secara perlahan untuk mencegah aliran darah yang berlebihan ke ekstremitas.
5. Beristirahat setiap hari dalam posisi berbaring miring untuk meningkatkan aliran darah selama trimester ke-2 dan ke-3.

### 2.3.5 Gerakan Senam Hamil

Senam hamil bisa dilakukan dimana saja termasuk di rumah. Tetapi cara atau tahapan harus disesuaikan dengan kondisi tubuh, umur kandungan dan sesuai aturan yang sudah dianjurkan oleh instruktur (Juminingsih, 2015).

#### 1. Latihan 1

- a. Duduk relaks dan badan ditopang tangan di belakang.
- b. Kaki diluruskan dengan sedikit terbuka
- c. Gerakan latihan: gerakan kaki kanan dan kiri ke depan dan ke belakang, putar persendian kaki melingkar kedalam dan keluar, bila mungkin angkat bokong dengan bantuan kedua tangan dan ujung telapak tangan, kembangkan dan kempiskan otot dinding perut, kerutkan dan kendorkan otot dubur.
- d. Lakukan gerakan ini sedikitnya 8-10 setiap Gerakan



Gambar 2.1 Latihan 1

#### 2. Latihan II

- a. Sikap duduk tegak dengan badan disangga oleh tangan dibelakang badan.
- b. Kedua tungkai bawah lurus dalam posisi rapat

- c. Bentuk latihan: tempatkan tungkai kanan di atas tungkai bawah kiri silih berganti, kembangkan dan Kempiskan otot dinding perut bagian bawah, kerutkan dan kendurkan otot liang dubur.
- d. Lakukan gerakan ini sedikitnya 8-10 kali.
- e. Tujuan latihan: melatih otot dasar panggul agar dapat berfungsi optimal saat persalinan, meningkatkan peredaran darah ke alat kelamin bagian dalam sehingga sirkulasi menuju plasenta makin sempurna.



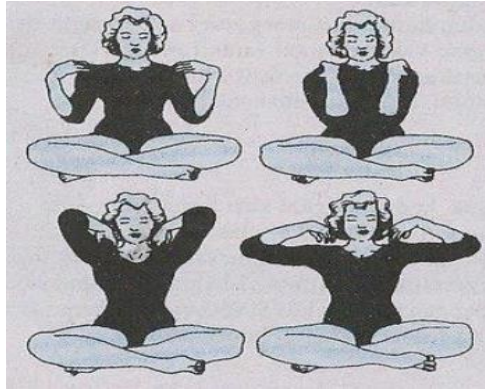
Gambar 2.2 Latihan II

### 3. Latihan III

- a. Sikap duduk dengan badan disangga kedua tangan di belakang, tungkai dirapatkan.
- b. Tidur terlentang dengan kedua kaki merapat.
- c. Bentuk latihan: pada sikap duduk, angkat tungkai bawah silih berganti ke atas dengan tinggi semaksimal mungkin, angkat tungkai bawah silih berganti kanan dan kiri dengan tinggi semaksimal mungkin.
- d. Lakukan latihan ini sedikitnya 8-10 kali.
- e. Tujuan latihan: memperkuat otot dinding perut sehingga dapat berfungsi saat persalinan, meningkatkan sirkulasi darah menuju kelamin bawah, sehingga darah menuju janin dapat ditingkatkan.

#### 4. Latihan IV

- a. Sikap duduk bersila dengan tegak.
- b. Tangan di atas bahu sedangkan siku di samping badan
- c. Bentuk latihan: lengan diletakkan di depan dada, putar lengan ke atas dan ke samping, ke belakang, dan selanjutnya ke depan tubuh (Dada)
- d. Lakukan latihan ini sedikitnya 8-10 kali.
- e. Tujuan latihan: melatih otot perut bagian atas, meningkatkan kemampuan.



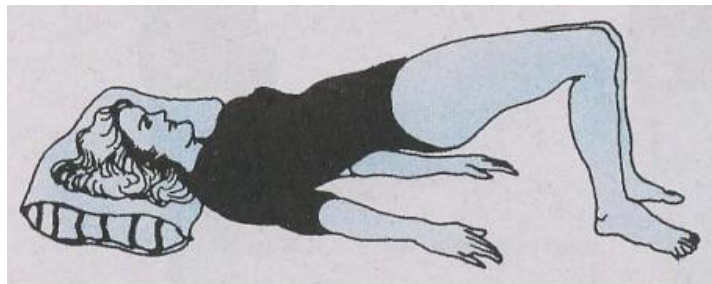
Gambar 2.3 Latihan IV

#### 5. Latihan V

- a. Sikap duduk bersila dengan tumit berdekatan satu sama lain.
- b. Badan agak relaks dan paha lemas
- c. Kedua tangan di persendian lutut.
- d. Bentuk latihan: tekan persendian lutut dengan berat badan lakukan sebanyak 20 kali.
- e. Badan diturunkan ke depan semaksimal mungkin.
- f. Tujuan latihan: melatih otot punggung agar berfungsi dengan baik, melatih agar persendian tulang punggung tidak kaku.

## 6. Latihan VI

- a. Sikap latihan tidur di atas tempat tidur datar.
- b. Tangan di samping badan.
- c. Tungkai bawah ditekuk pada persendian lutut dengan sudut tungkai bagian bawah sekitar 80-90 derajat.
- d. Bentuk latihan: angkat badan dengan topangan pada ujung telapak kedua kaki dan bahu, pertahankan selama mungkin di atas dan selanjutnya turunkan perlahan-lahan.
- e. Tujuan latihan: melatih persendian tulang punggung bagian atas, melatih otot perut dan otot tulang belakang



Gambar 2.4 Latihan VI

## 7. Latihan VII

- a. Sikap tidur terlentang di tempat tidur mendatar.
- b. Badan seluruhnya relaks.
- c. Tangan dan tungkai bawah harus rileks
- d. Bentuk latihan: badan dilemaskan pada tempat tidur, tangan dan tungkai bawah membujur lurus, pinggul diangkat ke kanan dan ke kiri sambil melatih otot liang dubur, kembang kempiskan otot bagian bawah.
- e. Lakukan latihan ini sedikitnya 10-15 kali.

- f. Tujuan latihan: melatih persendian tulang punggung dan pinggul, meningkatkan peredaran darah menuju janin melalui plasenta

#### 8. Latihan Pernapasan

- a. Sikap tubuh tidur terlentang di tempat tidur atau matras yang datar.
- b. Kedua tangan di samping badan dan tungkai bawah ditekuk pada lutut dan santai
- c. Satu tangan dilekatkan di atas perut.
- d. Bentuk latihan: tarik napas perlahan dari hidung serta pertahankan dalam paru beberapa saat, bersamaan dengan tarikan napas tersebut, tangan yang berada di atas perut ikut serta diangkat mencapai kepala, keluarkan napas melalui perut secara perlahan, tangan yang diangkat ikut serta diturunkan.
- e. Lakukan gerakan latihan ini sekitar 8-10 kali dengan tangan silih berganti.
- f. Bentuk gerakan lain: tangan yang berada di atas perut dibiarkan mengikuti gerakan saat melakukan tarikan dan saat mengeluarkan napas, tangan tersebut seolah-olah memberikan pemberat pada perut untuk memperkuat diafragma.
- g. Tujuan latihan: meningkatkan penerimaan konsumsi oksigen ibu dan janin, menghilangkan rasa takut dan tertekan, mengurangi nyeri saat kontraksi.





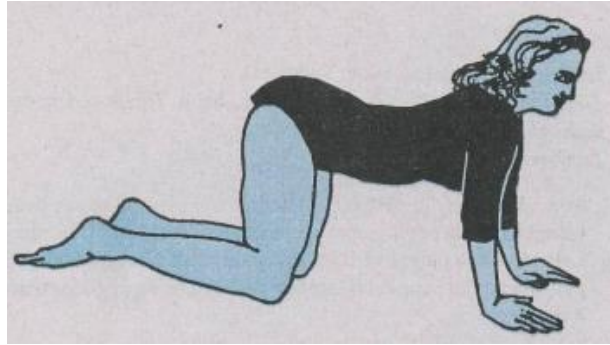
Gambar 2. 5 Latihan Pernafasan

#### 9. Latihan Relaksasi

Latihan relaksasi dapat dilakukan bersamaan dengan latihan otot tulang belakang, otot dinding perut dan otot liang dubur atau dengan relaksasi total.

Teknik relaksasi antara lain:

- a. Sikap tubuh seperti merangkak.
- b. Bersikap tenang dan relaks.
- c. Badan disangga pada persendian bahu dan tulang paha.
- d. Bentuk latihan: tubuh disangga persendian bahu dan tulang paha, lengkungan dan kendurkan tulang belakang, kembangkan dan kempiskan otot dinding perut, kerutkan dan kendorkan otot liang dubur.
- e. Lakukan latihan ini 8-10 kali.
- f. Bentuk latihan yang lain: tidur miring dengan kaki membujur, terlentang dengan disangga bantal pada bagian bawah lutut, tidur terlentang dengan kaki ditekuk, tidur miring dengan kaki ditekuk.
- g. Tujuan latihan kombinasi: melatih dan melemaskan persendian pinggul dan persendian tulang paha, melatih otot tulang belakang, otot dinding perut.



Gambar 2.6 Latihan Relaksasi

10. Latihan relaksasi dengan posisi duduk telungkup
  - a. Sikap tubuh duduk menghadap sandaran kursi.
  - b. Kedua tangan disandarkan kursi.
  - c. Kepala diletakkan diatas tangan.
  - d. Bentuk latihan: tarik napas dalam dan perlahan hembuskan, dilakukan pada kala I (pertama).
  - e. Tujuan latihan: meningkatkan ketenangan, mengendalikan dan mengurangi rasa nyeri, latihan ini dapat dilakukan pada kala I (masa pembukaan pada proses persalinan) sehingga mengurangi nyeri.



Gambar 2.7 Latihan Relaksasi Duduk

11. Latihan menurunkan dan memasukkan kepala janin ke PAP (pintu atas panggul). Pada primigravida kepala janin sudah turun dan masuk PAP pada minggu ke-36, bila kepala janin belum masuk pintu atas panggul, terdapat beberapa faktor antara lain: tali pusat pendek, terdapat lilitan tali pusat, kelainan bentuk kepala janin, panggul ibu sempit atau sebab lainnya. Dengan masuknya kepala janin ke pintu atas panggul terutama pada ibu primigravida memberikan petunjuk bahwa tidak terdapat kesempitan panggul, untuk mengusahakan agar kepala janin masuk pintu atas panggul, dapat dilakukan latihan sebagai berikut:

- a. Sikap tubuh berdiri tegak dan jongkok.
- b. Berdiri dengan berpegangan pada sandaran tempat tidur atau kursi dan jongkok.
- c. Tahan beberapa saat sehingga tekanan pada Rahim mencapai maksimal untuk memasukkan kepala janin ke pintu atas panggul.
- d. Bentuk latihan lain: membersihkan lantai sambil bergerak sehingga tahanan sekat rongga tubuh dan tulang belakang menyebabkan masuknya kepala janin ke dalam pintu atas panggul.

12. Latihan koordinasi persalinan

Menurut Manuaba (2015) latihan koordinasi persalinan mempunyai tiga tujuan, yaitu:

- a. Tubuh melengkung menyebabkan dorongan maksimal sekat rongga tubuh terhadap rahim. Saat mengejan, kontraksi otot dasar panggul mencapai hasil maksimal sebagai pendorong janin dalam proses

persalinan, dan persendian antara tulang selangkang dan tulang tungging akan melebar sehingga meluaskan jalan lahir.

- b. Napas dalam dan menahannya beberapa waktu untuk mengejan, dapat mengurangi rasa sakit saat kontraksi, dan hasil kekuatan mempercepat persalinan.
- c. Latihan koordinasi persalinan adalah untuk membiasakan diri saat proses persalinan berlangsung. Urutan latihan koordinasi persalinan adalah: sikap badan dan bahu diletakkan kearah dada sampai menyentuhnya, tulang punggung dilengkungkan, pinggul ditarik ke atas, paha ditarik kearah badan dengan jalan menarik persendian lutut dengan tangan mencapai siku, badan melengkung sedemikian rupa sehingga terjadi hasil akhir *his* (kontraksi) untuk mengejan dan sambil tarik napas dalam.

## **2.4 Konsep *Marketing Mix* (Bauran Pemasaran)**

### **2.4.1 Pengertian *Marketing Mix***

*Marketing Mix* merupakan strategi untuk menyebarkan informasi mengenai produk dan layanan kepada masyarakat umum. Tujuannya adalah untuk memperkenalkan produk dan layanan tersebut, menarik minat konsumen, serta membangun *preferensi individu* terhadapnya. Dengan demikian, bauran pemasaran dianggap sebagai salah satu alat promosi yang sangat efektif. Menurut Kotler, bauran pemasaran adalah kumpulan alat yang digunakan oleh perusahaan untuk mencapai tujuan pemasaran mereka di pasar target (Abdillah and Herawati, 2019). Bauran pemasaran (*Marketing Mix*) adalah kombinasi dari variabel atau

kegiatan yang merupakan inti dari sistem pemasaran. Hal ini berarti, bauran pemasaran merupakan kumpulan-kumpulan variabel-variabel yang dapat digunakan perusahaan untuk mempengaruhi tanggapan konsumen, Sehingga dengan adanya variable yang digunakan perusahaan maka akan menciptakan suatu kombinasi yang memberikan hasil maksimal. Selain itu, bauran pemasaran (*marketing mix*) juga memiliki pengertian yaitu kumpulan alat pemasaran taktis terkendali yang dipadukan perusahaan untuk menghasilkan respon yang diinginkan di pasar sasaran. Bauran pemasaran terdiri dari semua hal yang dapat dilakukan perusahaan untuk mempengaruhi permintaan produknya dengan menggabungkan beberapa unsur pemasaran untuk meraih target yang sudah di tetapkan (Buchori Alma, 2020).

Dari konsep tersebut, dapat disimpulkan bahwa bauran pemasaran adalah kombinasi berbagai unsur pemasaran, termasuk penetapan harga, promosi, dan distribusi produk, yang bertujuan untuk meningkatkan daya tarik konsumen agar membeli produk tersebut. Pada tahun 1960, Jerome Mc. Carthy memperkenalkan empat variabel utama dari bauran pemasaran, yaitu produk, harga, tempat, dan promosi, yang dikenal sebagai model 4P yang menjadi sangat populer di dunia. Model tersebut memberikan gambaran tentang kombinasi produk, harga, promosi, dan distribusi yang direncanakan dengan baik untuk mendekatkan merek kepada pelanggan melalui saluran distribusi yang terencana dengan baik. Namun, dengan perkembangan waktu, model ini mengalami perubahan menjadi model 7P untuk jasa pelayanan kesehatan, yang mencakup unsur produk, harga, promosi, tempat, proses, orang, dan bukti fisik. Sekarang, *marketing mix* telah berkembang lebih

lanjut menjadi model 10P, atau *Mega Marketing Mix*, yang mencakup elemen tambahan seperti hubungan masyarakat, kekuatan, dan kinerja, sesuai dengan diskusi oleh dr. Samsi Jacobalis (Sabaruddin, 2016). Ada lima konsep pemasaran menurut (Kotler, 2000) yang mendasari cara organisasi melakukan kegiatan pemasaran. Lima konsep tersebut adalah konsep produksi, konsep produk, konsep penjualan, konsep pemasaran dan konsep pemasaran masyarakat.

#### 2.4.2 Elemen-Elemen Mega Marketing Mix

Elemen-elemen yang membentuk Mega Marketing Mix yaitu terdiri atas sebagai berikut:

a. *Product* (Produk)

*Product*, merupakan sesuatu yang ditawarkan ke pasar untuk dimiliki, digunakan dan dikonsumsi sehingga dapat memuaskan keinginan dan kebutuhan. Produk disini mencakup obyek fisik, jasa, orang, tempat, organisasi dan gagasan (Abdillah *and* Herawati, 2019).

b. *Price*, penetapan harga harus sesuai dengan kualitas produk yang dihasilkan dan dapat memuaskan konsumen yang membelinya. Harga merupakan nilai yang dinyatakan dalam nilai tukar uang. Penetapan harga didasari oleh tujuan yang hendak dicapai oleh Perusahaan (Okviani *and* Aminah, 2024).

c. *Place*, kebijakan manajemen tentang saluran pemasaran yang digunakan mempunyai dampak luas bagi organisasi dan program pemasaran yang digunakan oleh perusahaan. Saluran distribusi pemasaran adalah berbagai kegiatan perusahaan agar produknya terjangkau dan tersedia bagi pasar Sasarannya (Mas'Ari, Hamdy *and* Safira, 2020).

- d. *Promotion*, promosi pemasaran sebagai sarana komunikasi untuk menginformasikan, membujuk atau meningkatkan konsumen tentang produk, cita ide, keterlibatan masyarakat maupun dampak social yang dihasilkan. Promosi pemasaran merupakan salah satu bentuk komunikasi pemasaran yang dilakukan perusahaan kepada Masyarakat (Tiwik Setyawati, 2018).
- e. *People*, adalah semua pelaku yang berperan dalam penyajian jasa dan berinteraksi secara langsung dengan pembeli, sehingga dapat mempengaruhi persepsi pembeli (Kotler *and* Armstrong, 2016).
- f. *Physical Evidance* (Tampilan Fisik) Bukti nyata adalah iklim nyata di mana kolaborasi administrasi terjadi dengan pasien yang diberikan oleh organisasi spesialis. Keadaan ruangan, termasuk kamar mandi, penampilan petugas, dan sebagainya merupakan contoh barang bukti fisik (Abdillah *and* Herawati, 2019).
- g. *Process* (Proses) Semua aktivitas kerja adalah interaksi. Prosedur, tugas, jadwal, mekanisme, aktivitas, dan rutinitas yang diperlukan untuk menghasilkan barang atau jasa yang disediakan untuk pelanggan termasuk dalam proses. Siklus yang terkait dengan pergerakan dari segala jenis untuk memberikan layanan kesehatan terbaik kepada pembeli harus dipahami oleh klien dan sesuai keinginan mereka untuk memberikan kepuasan. Agar setiap bagian dapat beroperasi sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP), proses manajemen pelayanan kesehatan harus diperhatikan dan dijaga. Hasil pemasaran dapat dipengaruhi dengan peningkatan pelayanankesehatan bagi pelanggan sesuai dengan SOP. Pelanggan akan puas dan loyal jika prosedur

operasi standar yang mereka ikuti selama bertransaksi sederhana dan tidak merugikan mereka (Mas'Ari, Hamdy *and* Safira, 2020).

- h. *Public Relation* (Hubungan Publik) Hubungan Publik adalah suatu proses interaksi dimana pihak-pihak yang terlibat menciptakan umpan balik positif dari publik sebagai masukan yang menguntungkan kedua belah pihak. bertujuan untuk menanamkan pemahaman dan mendorong partisipasi publik dengan maksud membangun kepercayaan publik, pemahaman, dan citra publik yang positif. Komunikasi publik adalah fungsi manajemen yang berbeda yang berkontribusi pada pembentukan dan pemeliharaan hubungan yang solid, serta perolehan dukungan dan kerja sama publik. Ini melibatkan masalah manajemen, membantu manajemen dalam mengenali dan menanggapi opini publik, mendefinisikan dan menekankan tanggung jawab manajemen untuk melayani kepentingan publik, membantu manajemen dalam memanfaatkan perubahan secara efektif, dan sistem peringatan dini membantu dalam mengantisipasi tren. Alat utama dalam komunikasi publik adalah penelitian yang baik dan metode komunikasi yang baik. Ketika persepsi, sikap, dan pendapat orang sangat penting untuk keberhasilan perusahaan, tujuan utama komunikasi publik adalah untuk mempengaruhi perilaku mereka ketika berinteraksi secara individu atau kelompok melalui dialog dengan semua kelompok (Mas'Ari, Hamdy *and* Safira, 2020).
- i. *Power* (Kekuatan) Power dapat dipahami sebagai pengenalan dan pertumbuhan hubungan dengan pihak-pihak yang berdampak pada pasar atau sebagai strategi untuk memanfaatkan peluang yang diberikan oleh peraturan



bisnis. Kekuatan menggabungkan kekuatan merek atau barang itu sendiri yang membentuk kepribadian pembeli dan dapat membuat barang tersebut kokoh di mata (Mas'Ari, Hamdy *and* Safira, 2020).

- j. *Performance* (Performa) Kinerja merupakan kemajuan suatu rumah sakit yang memberikan nilai tambah terhadap pelayanan kesehatan yang terus meningkat dan menawarkan pelayanan yang semakin komprehensif sesuai dengan kemajuan teknologi dan terlihat secara fisik (Ade Ria Anggraeni, 2023).

## **2.5 Perilaku Konsumen**

Perilaku konsumen merupakan studi tentang cara individu, kelompok dan organisasi menyeleksi, membeli menggunakan barang, jasa, untuk memuaskan kebutuhan mereka. Ada beberapa faktor yang mempengaruhi perilaku konsumen (Kotler *and* Amstrong, 2019) yaitu:

1. Faktor Budaya

Faktor budaya memiliki dampak yang signifikan pada perilaku konsumen, dengan peran budaya, sub-budaya, dan kelas sosial pembeli memegang peranan penting. Budaya, sebagai penentu keinginan dan perilaku mendasar, didefinisikan sebagai elemen yang paling mendasar dalam bauran pemasaran. Sub-budaya, yang meliputi aspek seperti etnis, agama, dan geografis, membentuk segmen penting yang pemasar sering menargetkan dengan produk dan program pemasaran yang disesuaikan. Kelas sosial, yang

mencerminkan preferensi produk dan merek serta strata sosial dalam masyarakat, juga memainkan peranan penting dalam bauran pemasaran.

## 2. Faktor Sosial

Selain faktor budaya, perilaku konsumen juga dipengaruhi oleh faktor sosial seperti kelompok acuan, keluarga, dan peran serta status individu. Kelompok acuan, keluarga, dan peran serta status masing-masing memiliki pengaruh yang berbeda terhadap preferensi produk dan merek.

## 3. Faktor Pribadi

Keputusan pembeli juga dipengaruhi oleh karakteristik pribadi. Karakteristik tersebut meliputi seperti usia, pendidikan, pekerjaan, keadaan ekonomi, gaya hidup, kepribadian, dan konsep diri, juga memainkan peran penting dalam keputusan pembelian.

## 4. Faktor Psikologis

Faktor Psikologis merupakan faktor dasar dalam perilaku konsumen yang dapat mempengaruhi Keputusan pembelian. Ada beberapa factor yang terkait dengan faktor psikologis seperti motivasi, persepsi, pembelajaran, keyakinan, dan sikap individu juga mempengaruhi Keputusan pembelian. Semua faktor ini saling berinteraksi dan mempengaruhi perilaku konsumen dalam memilih produk dan merek tertentu.

## 2.6 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu dapat dilihat dari table berikut:

Tabel 2.1 Penelitian terdahulu

No	Nama Peneliti, Tahun dan Judul Penelitian	Variabel	Subjek Penelitian	Metode Penelitian	Hasil
1	Sabran dan Rini Anggraeni/Jurnal Ilmu Kesehatan/2019, Analisis Bauran Pemasaran di Rumah Sakit Pendidikan Universitas Hasanudin	<p><b>Variabel Bebas:</b> <i>Product, Price, Place, Promotion, People, Process and Physical Evidance</i></p> <p><b>Variabel Terikat:</b> Penyusunan Program Pemasaran Rumah Sakit</p>	<p><b>Populasi:</b> Staf Rumah Sakit Pendidikan UNHAS</p> <p><b>Sampel:</b> Sebanyak 8 orang yang terdiri dari Informan kunci (1orang) dan informan biasa (7 orang)</p>	Kualitatif dengan analisis deskriptif	RS UNHAS tampaknya tidak menggunakan teknik promosi tertentu. Dalam menyiapkan program periklanan, mereka sebenarnya fokus pada paduan tampilan, terutama dalam hal promosi. Item, area, kemajuan,

No	Nama Peneliti, Tahun dan Judul Penelitian	Variabel	Subjek Penelitian	Metode Penelitian	Hasil
					individu, tarif, metode, dan tampilan sebenarnya termasuk perpaduan tampilan.
2	Sri Wahyuni, Afriyana Amelia Nuryadin, Reski Dewi Pratiwi, Zulkifli dan Ricky Perdana Poetra/Jurnal Penelitian Kesehatan Pelamonia Indonesia/2020	<b>Variabel Bebas:</b> Bauran pemasaran <i>Product, Place, Price, Promotion, Profesional, People, Public, Power, Performance</i> dan <i>Process</i> <b>Variabel Terikat:</b> Loyalitas pasien.	<b>Populasi:</b> Sebanyak 886 Pasien yang sudah berkunjung > 2 kali <b>Sampel:</b> Sebanyak 74 responden	Kuantitatif dengan pendekatan <i>Cross Sectional study</i>	Adanya hubungan antara loyalitas pasien dan bauran pemasaran, produk, harga, orang, <i>profesionalisme</i> , publik, kekuatan, dan kinerja. Loyalitas pasien, di sisi lain, sama

No	Nama Peneliti, Tahun dan Judul Penelitian	Variabel	Subjek Penelitian	Metode Penelitian	Hasil
	Hubungan Bauran Pemasaran ( <i>Marketing Mix</i> ) 10P dengan <i>Loyalitas</i> Pasien Rawat Inap Di RSIA Ananda Makassar				sekali tidak terpengaruh oleh lokasi, promosi, atau prosedur
3	Ridha Rianti Mahyardiani, Hartoyo dan Diah Krisnatuti/Jurnal Aplikasi Manajemen dan Bisnis/2020 Menguji Kepuasan Dan Loyalitas Pasien RSIA Budi Kemuliaan	<b>Variabel Bebas:</b> Bauran pemasaran ( <i>product, price, place, promotion, people, process and physical evidence</i> ) <b>Variabel Terikat:</b> Kepuasan dan loyalitas pasien	<b>Populasi:</b> Pasien rawat jalan umum dan non asuransi <b>Sampel:</b> Sebanyak 225 pasien	Kuantitatif dengan metode survey	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pasien berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien di RSIA Budi Kemuliaan. Pemenuhan dan ketergantungan

No	Nama Peneliti, Tahun dan Judul Penelitian	Variabel	Subjek Penelitian	Metode Penelitian	Hasil
	Menggunakan Bauran Pemasaran				pasien dipengaruhi oleh menampilkan faktor campuran seperti nilai, individu, proses, dan bukti aktual. Namun, kepuasan dan keandalan pasien tidak terpengaruh dengan menampilkan faktor campuran seperti area, item, dan kemajuan
4	Arismen, Wahyu Sulistiadi dan Amal	Variabel: strategi pemasaran pelayanan	<b>Populasi:</b> Petugas di RSD	Kualitatif	Penelitian menunjukkan

No	Nama Peneliti, Tahun dan Judul Penelitian	Variabel	Subjek Penelitian	Metode Penelitian	Hasil
	Chalik/Jurnal ARSI/ 2019, Strategi Bauran Pemasaran Pelayanan Kesehatan RSD Kol. Abundjani Bangko di Era Jaminan Kesehatan Nasional (JKN)	kesehatan RSD Kol. Abundjani Bangko	Kol. Abundjani Bango <b>Sampel:</b> direktur, kepala bidang pelayanan, kepala bagian tata usaha, kepala bidang keperawatan dan kepala unit pelayanan.		bahwa strategi bauran pemasaran RSD Kol. Memang, bahkan di masa BPJS, ketika ada penurunan dalam rencana keuangan, Abundjani Bangko benar-benar menemukan cara untuk menawarkan jenis bantuan yang berkualitas kepada pasien.
5	Ajeng Setianingsih dan Puji	<b>Variabel Bebas:</b> Bauran pemasaran (product,	<b>Populasi:</b> pasien yang	Kuantitatif dengan rancangan Cross	Produk dan customer service

No	Nama Peneliti, Tahun dan Judul Penelitian	Variabel	Subjek Penelitian	Metode Penelitian	Hasil
	Rahayu/Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat/2018 Hubungan Bauran Pemasaran dan Layanan Pelanggan dengan Loyalitas Pasien	price, place, promotion, people, process and physical evidence) <b>Variabel Terikat :</b> Loyalitas Pasien	berkunjung di instalasi rawat jalan dari bulan oktober tahun 2016 sampai dengan Agustus 2017 dengan total 4539 pasien <b>Sampel:</b> Sebanyak 60 responden	Sectional	berpengaruh kuat terhadap loyalitas pasien, menurut temuan. Sehubungan dengan kesan area campuran yang menampilkan, kemajuan, biaya, individu (SDM), bukti aktual, dan siklus tidak ada hubungan kritis yang diperoleh.
6	Cindy Permatasari, Rumita Ena Sari, Arnild Augina	<b>Variabel Bebas:</b> Bauran Pemasaran (tempat, promosi, orang, proses, bukti	<b>Populasi:</b> Pasien lama rawat jalan tahun 2020	Kuantitatif dengan rancangan Cross Sectional	Hasil penelitian menunjukkan bahwa loyalitas



No	Nama Peneliti, Tahun dan Judul Penelitian	Variabel	Subjek Penelitian	Metode Penelitian	Hasil
	Mecarisce, Adila Solida dan Rizalia Wardiah/Malaha yati Nursing Journal/2022 Hubungan Persepsi Bauran Pemasaran Dengan Loyalitas Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Kambang Jambi Tahun 2022	fisik, produk dan harga) <b>Variabel Terikat:</b> Loyalitas Pasien	sebanyak 15.361 orang <b>Sampel:</b> Sebanyak 105 Pasien		pasien rawat jalan dipengaruhi oleh bauran pemasaran. Tempat, promosi, orang, proses, dan bukti fisik adalah pemasaran terkait variabel campuran. Produk dan harga merupakan variabel bauran pemasaran yang tidak berhubung
7	Pattaaanpong Chana, Supaprawat Siripipatthanaku 1, Wasutida	<b>Variabel Bebas:</b> <i>Marketing Mix (people, price, place, Promotion, product, process and physical evidence)</i>	<b>Populasi :</b> <i>An unknown number of clinic patients in</i>	Kuantitatif	Diperoleh hasil bahwa pemasaran mempengaruhi kepuasan pasien.

No	Nama Peneliti, Tahun dan Judul Penelitian	Variabel	Subjek Penelitian	Metode Penelitian	Hasil
	<i>Nurittamont and Bordin Phayaphrom/ International Journal Of Business, Marketing and Communication/ 2021, Effect Of The Service Marketing Mix (7Ps) On Patient Satisfaction For Clinic Services in Thailand</i>	<b>Variabel Terikat :</b> <i>Patient Satisfaction</i>	Thailand <b>Sampel :</b> 501 respondents		Variabel yang nilainya sangat besar adalah proses. Kemudian, pada saat itu, dibuntuti oleh individu, biaya, barang, bukti nyata dan tempat. Sementara kepuasan pasien tidak dipengaruhi oleh variabel promosi.
8	Sri Kurnia Wati, Sandra Dewi, dan Rokiah	<b>Variabel Bebas:</b> <i>Marketing mix, Hospital image dan patients loyalty</i>	<b>Populasi :</b> 105 <i>outpatient</i> <b>Sampel :</b>	Associative quantitative	Hasil penelitian menunjukkan bahwa rumah sakit

No	Nama Peneliti, Tahun dan Judul Penelitian	Variabel	Subjek Penelitian	Metode Penelitian	Hasil
	Kusumapradja/ <i>Journal Of Multidisciplinar y Academicl 2020 The Effect of Marketing Mix, Hospital Image, and Patient Loyalty on Intention for Retreatment over Outpatient Care at Pasar Minggu Hospital during COVID -19 Outbreak</i>	<b>Variabel Terikat :</b> <i>Returning patients for treatment care</i>	<i>by taking a sample from a population</i>		dapat dipercaya karena kuatnya pengaruh loyalitas pasien. Loyalitas antar pasien juga memiliki pengaruh terbesar terhadap keputusan pasien untuk kembali berobat jalan. Bauran pemasaran, citra rumah sakit, dan loyalitas pasien semuanya berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat

No	Nama Peneliti, Tahun dan Judul Penelitian	Variabel	Subjek Penelitian	Metode Penelitian	Hasil
					pasien untuk kembali berobat jalan di RSUD Pasar Minggu pada masa pandemi Covid-19, menurut analisis data dan pengujian hipotesis.
9	Meivi Meiling Ondang and Tantri Yanuar Rahmat Syah/ <i>International Journal of Recent Advances in Multidisciplinary Research/2018,</i>	<b>Variabel Bebas:</b> <i>Marketing Mix(product, price, promotion, place and people) dan brand Image</i> <b>Variabel Terikat:</b> <i>Patient Loyalty</i>	<b>Populasi:</b> 210 Persons <b>Sampel:</b> 30 Persons	<i>Quantitative used descriptive analysis method</i>	Citra rumah sakit berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien dan umpan pemasaran berpengaruh signifikan terhadap citra rumah sakit

No	Nama Peneliti, Tahun dan Judul Penelitian	Variabel	Subjek Penelitian	Metode Penelitian	Hasil
	<i>How Hospital Brand Image Intervene The Impact Of Marketing Mix On Patient Loyalty</i>				Jakarta. Citra Rumah Sakit akan meningkat jika pemasaran lebih diperhatikan. Selain itu, loyalitas pasien akan meningkat seiring dengan membaiknya citra rumah sakit.
10	A. Yulyandhika AH, Indar dan Alwy Arifin/ Jrnal MKMI/2014 Hubungan Antara Bauran Pemasaran	<b>Variabel Bebas :</b> Bauran pemasaran (tempat, promosi, orang, proses, dan bukti fisik) <b>Variabel Terikat :</b> Loyalitas pasien	<b>Populasi :</b> Semua pasien rawat inap yang menggunakan jasa pelayanan kesehatan di RSUD	Observasion al dengan rancangan cross sectional study	Ada keterkaitan antara unsur kemajuan, wilayah dan pembuktian nyata dengan tingkat kemantapan

No	Nama Peneliti, Tahun dan Judul Penelitian	Variabel	Subjek Penelitian	Metode Penelitian	Hasil
	Dengan Loyalitas Pasien Di Rawat Inap Rsud Syekh Yusuf Kabupaten Gowa		Syekh Yusuf Kabupaten Gowa pada tahun 2012 sebanyak 1.165 pasien. <b>Sampel :</b> Sebanyak 92 orang		kesabaran. Tingkat loyalitas pasien, di sisi lain, tidak berkorelasi dengan variabel proses atau orang/SDM.