



**UNIVERSITAS ANDALAS**

**HUBUNGAN Bauran Pemasaran Dengan LOYALITAS PASIEN  
DI INSTALASI Rawat Jalan Rumah Sakit Cahaya  
Kabupaten Rokan Hilir Tahun 2021**

**Oleh :**

**SASKIA PUTRI ANANDA**

**No. BP. 1711213016**

**FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT**

**UNIVERSITAS ANDALAS**

**Padang, 2022**

**FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT  
UNIVERSITAS ANDALAS**

**Skripsi, Januari 2022**

**Saskia Putri Ananda, No.BP.1711213016**

**HUBUNGAN BAURAN PEMASARAN DENGAN LOYALITAS PASIEN DI  
INSTALASI RAWAT JALAN RUMAH SAKIT CAHAYA KABUPATEN  
ROKAN HILIR TAHUN 2021**

xii + 64 halaman, 16 tabel, 2 gambar, 8 lampiran

**ABSTRAK**

**Tujuan Penelitian**

Proporsi kunjungan lama pasien di rumah Sakit Cahaya tahun 2018 dan 2019 mengalami penurunan yang signifikan. Kunjungan pasien lama tahun 2018 sebanyak 2956 orang (73,3%) sedangkan pada tahun 2019 jumlah kunjungan pasien lama sebanyak 2.136 orang (42,5%). Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan antara bauran pemasaran dengan loyalitas pasien di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Cahaya tahun 2021.

**Metode**

Jenis penelitian ini kuantitatif dengan menggunakan desain *cross sectional*. Populasi adalah pasien umum yang dirawat jalan Rumah Sakit Cahaya dan sampel untuk penelitian berjumlah 76 responden. Lokasi penelitian di Kecamatan Tanah Putih Kabupaten Rokan Hilir dari November 2021-Januari 2022. Teknik pengambilan sampel dengan cara *proportional sampling* dan *accidental sampling*. Analisis data menggunakan uji *chi-square* dengan melihat nilai *Odds Ratio* (OR).

**Hasil**

Hasil penelitian menunjukkan, 53,9% menyatakan loyal terhadap Rumah Sakit Cahaya, 51,3% menyatakan produk baik, 53,9% menyatakan harga baik, 52,6% menyatakan tempat tidak baik, dan 51,3% menyatakan promosi tidak baik. Terdapat hubungan signifikan antara produk ( $p=0,040$ ), harga ( $p=0,013$ ) dan promosi ( $p=0,003$ ) dengan loyalitas pasien rawat jalan. Terdapat hubungan yang tidak signifikan antara tempat ( $p=0,060$ ) dengan loyalitas pasien rawat jalan.

**Kesimpulan**

Loyalitas pasien rawat jalan di Rumah Sakit Cahaya berhubungan dengan produk, harga dan promosi. Disarankan kepada pihak rumah sakit mengkaji ulang penyesuaian tarif Rumah Sakit Cahaya dengan rumah sakit lain di sekitarnya, menyediakan tempat parkir yang representatif dan mengoptimalkan keamanan di lingkungan rumah sakit, dan melakukan kegiatan promosi melalui media online atau cetak, serta membentuk tim penyuluh rumah sakit.

**Daftar Pustaka** : 37 (2001-2020)

**Kata Kunci** : Loyalitas pasien, rawat jalan, rumah sakit

**PUBLIC HEALTH FACULTY  
ANDALAS UNIVERSITY**

**Undergraduate Thesis, January 2022  
Saskia Putri Ananda, No.BP.171121306**

**ANALYSIS RELATIONSHIP OF MARKETING MIX WITH PATIENT'S  
LOYALTY AT OUTPATIENT INSTALLATION CAHAYA HOSPITAL  
ROKAN HILIR REGENCY**

xii + 64 pages,16 tables,2 picture,8 appendices

**ABSTRACT**

**Objective**

The proportion of old patient visit's at Cahaya Hospital in 2018 and 2019 was increased. Old patient visits in 2018 were 2,956 poeple (73,3%) while in 2019 2,136 poeple (42,5%). The purpose of this research is to analysis the relationship of marketing mix with the outpatient loyalty at Cahaya Hospital in 2021.

**Method**

This type of research is quantitative by using cross sectional design. The population is general patient who is hospitalized in Cahaya Hospital and samples for this study amounted 76 respondents. The study was conducted at Tanah Putih District, Rokan Hilir City from November 2021 to January 2022. Sampling technique by proportional sampling and accidental sampling. Data analysis using Chi-Square test with Odds Ratio (OR).

**Results**

The results showed that 53,9% declared loyal. Stated good product 51,3%, stated good price 53,9%, stated not good place 52,6%, and stated not good promotion 51,3%. There is a significant relationship between product ( $p=0,040$ ), price ( $p=0,013$ ) dan promotion ( $p=0,003$ ) with patient loyalty. There is no significant relationship between place ( $p=0,060$ ) with patient loyalty.

**Conclusion**

Loyalty of patients in Cahaya Hospital related to product, price and promotion. It is advisable to hospital to review the tariff adjustment of Cahaya Hospital with other hospitals in around, provide a representative parking space and optimize security in the hospital environment, and do promotion either through online media or print media, and form a hospital extension team.

**Reference** : 37 (2001-2020)

**Keyword** : Patient loyalty, outpatient, hospital