



UNIVERSITAS ANDALAS

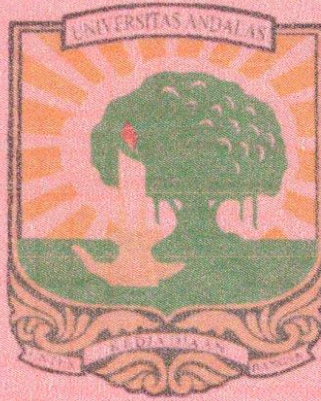
**HUBUNGAN BAURAN PEMASARAN DAN KEPUASAN
DENGAN LOYALITAS PASIEN RAWAT JALAN
DI PUSKESMAS AMBACANG KOTA PADANG
TAHUN 2025**

Oleh :

SALSABILA

No. BP. 2111211025

**FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
UNIVERSITAS ANDALAS
PADANG, 2025**



UNIVERSITAS ANDALAS

**HUBUNGAN BAURAN PEMASARAN DAN KEPUASAN
DENGAN LOYALITAS PASIEN RAWAT JALAN
DI PUSKESMAS AMBACANG KOTA PADANG
TAHUN 2025**

Oleh :

SALSABILA

NIM. 2111211025

**Diajukan Sebagai Pemenuhan Syarat untuk Mendapatkan
Gelar Sarjana Kesehatan Masyarakat**

FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT

UNIVERSITAS ANDALAS

PADANG, 2025

**FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
UNIVERSITAS ANDALAS**

Skripsi, Juni 2025

SALSABILA, No. BP. 2111211025

**HUBUNGAN BAURAN PEMASARAN DAN KEPUASAN DENGAN LOYALITAS PASIEN
RAWAT JALAN DI PUSKESMAS AMBACANG KOTA PADANG TAHUN 2025**

xiii + 118 halaman, 32 tabel, 3 gambar, 7 lampiran

ABSTRAK

Tujuan Penelitian

Kunjungan pasien rawat jalan lama di Puskesmas Ambacang mengalami penurunan 29,5% dari tahun 2023 ke 2024. Hal ini menunjukkan adanya penurunan konsistensi pasien dalam memanfaatkan pelayanan di puskesmas. Penelitian ini bertujuan mengetahui hubungan bauran pemasaran dan kepuasan dengan loyalitas pasien rawat jalan di Puskesmas Ambacang.

Metode

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan studi *cross sectional* dan dilakukan pada bulan Maret hingga Juni 2025 di Puskesmas Ambacang. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 3.242 orang dengan sampel sebanyak 102 orang. Teknik pengambilan sampel menggunakan *accidental sampling*. Data dianalisis secara univariat dan bivariat menggunakan uji statistik *chi-square*.

Hasil

Penelitian ini menunjukkan 46,1% pasien memiliki loyalitas rendah dalam menggunakan pelayanan di Puskesmas Ambacang. Hasil analisis bivariat menunjukkan terdapat hubungan yang signifikan antara bauran pemasaran produk ($p=0,000$), bauran pemasaran tempat ($p=0,001$), bauran pemasaran orang ($p=0,000$), bauran pemasaran proses ($p=0,000$) dan kepuasan ($p=0,000$) terhadap loyalitas pasien. Sedangkan bauran pemasaran promosi tidak memiliki hubungan yang signifikan ($p=0,066$) terhadap loyalitas pasien.

Kesimpulan

Terdapat hubungan antara bauran pemasaran produk, tempat, orang, proses, dan kepuasan dengan loyalitas pasien di Puskesmas Ambacang. Disarankan agar Puskesmas Ambacang dapat meningkatkan kualitas produk, penataan ruang, kinerja tenaga kesehatan, mengembangkan fitur digital dan pengoptimalan fasilitas pelayanan kesehatan

Daftar Pustaka: 72 (2012-2025)

Kata Kunci : Loyalitas, Rawat Jalan, Bauran Pemasaran, Kepuasan, Puskesmas

**FACULTY OF PUBLIC HEALTH
ANDALAS UNIVERSITY**

Undergraduate Thesis, June 2025

SALSABILA, No. BP. 2111211025

**RELATIONSHIP BETWEEN MARKETING MIX AND SATISFACTION WITH
OUTPATIENT LOYALTY AT AMBACANG HEALTH CENTER PADANG CITY IN 2025**

xiii + 118 pages, 32 table, 3 pictures, 7 appendices

ABSTRACT

Objectives

The number of returning outpatient visits at Ambacang Health Center decreased by 29.5% from 2023 to 2024. This indicates a decline in patient consistency in utilizing services at the health center. This study aims to determine the relationship between the marketing mix and satisfaction with outpatient loyalty at Ambacang Health Center.

Methods

This quantitative study with a cross-sectional design was conducted from March to June 2025 at Ambacang Health Center. The population in this study was 3,242 people, with a sample of 102 people. Sampling was done using accidental sampling. Data were analyzed univariate and bivariate using the chi-square statistical test.

Results

The study showed that 46,1% of patients low high loyalty to using services at Ambacang Health Center. Bivariate analysis results showed a significant relationship between product marketing mix ($p=0.000$), place marketing mix ($p=0.001$), people marketing mix ($p=0.000$), process marketing mix ($p=0.000$), and satisfaction ($p=0.000$) with patient loyalty. Meanwhile, the promotion marketing mix did not have a significant relationship ($p=0.066$) with patient loyalty.

Conclusion

There is a relationship between product, place, people, process marketing mix, and satisfaction with patient loyalty at Ambacang Health Center. It is recommended that Ambacang Health Center improve product quality, space arrangement, health worker performance, develop digital features, and optimization of health service facilities.

References : 72 (2012-2025)

Keywords : Loyalty, Outpatient, Marketing Mix, Satisfaction, Health Center