

**PENGARUH PEMASARAN INTERNAL DAN KEPUASAN KERJA  
TERHADAP KINERJA RSI IBNU SINA YARSI SUMBAR YANG  
DIPERSEPSIKAN OLEH KARYAWAN TAHUN 2020**

**THESIS**



**OLEH: MERI HERLIZA**

**1820322016**

**PROGRAM STUDI KAJIAN ADMINISTRASI RUMAH SAKIT**

**PROGRAM PASCA SARJANA UNIVERSITAS ANDALAS**

**2020**

**PENGARUH PEMASARAN INTERNAL DAN KEPUASAN KERJA  
TERHADAP KINERJA RSI IBNU SINA YARSI SUMBAR YANG  
DIPERSEPSIKAN OLEH KARYAWAN TAHUN 2020**

**OLEH: MERI HERLIZA**

**1820322016**

**THESIS**

**Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh**

**Gelar Magister Kesehatan Masyarakat**

**Pada Program Pascasarjana**

**Universitas Andalas**

**PROGRAM STUDI KAJIAN ADMINISTRASI RUMAH SAKIT**

**PROGRAM PASCA SARJANA UNIVERSITAS ANDALAS**

**2020**

**PENGARUH PEMASARAN INTERNAL DAN KEPUASAN KERJA  
KARYAWAN TERHADAP KINERJA RSI IBNU SINA YARSI SUMBAR  
YANG DIRASAKAN OLEH KARYAWAN TAHUN 2020**

Oleh : MERI HERLIZA (1820322016)

( Dibawah bimbingan : DR. Yulia Hendri Yeni, SE,MT,Ak  
dan dr. Erlinengsih, MARS )

**ABSTRAK**

. **Latar Belakang:** Pemasaran internal di rumah sakit berperan penting dalam menjelaskan persepsi karyawan terhadap kinerja organisasi dan kualitas layanan. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh pemasaran internal dan kepuasan karyawan terhadap kinerja Rumah Sakit Islam Ibnu Sina.

**Metode:** Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif dengan teknik pengumpulan data berupa penyebaran kuesioner kepada subjek penelitian. Setelah dilakukan pengumpulan data kemudian data diolah dengan menggunakan Sem smartPls3.0, dan menginterpretasikan hasil analisis tersebut, sehingga dapat diambil kesimpulan yang diperlukan dalam menjawab rumusan masalah.

**Hasil:** Pemasaran internal dan kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja organisasi.

**Kesimpulan:** Pemasaran internal telah diterapkan dengan cukup baik di RSI Ibnu dan terdapat pengaruh pemasaran internal terhadap kinerja organisasi melalui kepuasan kerja karyawan sebagai variable intervening.

**Kata Kunci :** Pemasaran Internal, Karyawan, Kepuasan, Kinerja

**Daftar Pustaka :** 76 (1995 - 2019 )

**THE EFFECT OF INTERNAL MARKETING AND EMPLOYEE  
SATISFACTION ON THE PERFORMANCE OF IBNU SINA ISLAMIC  
YARSI SUMBAR BE PERCEIVED BY EMPLOYEES IN 2020**

Oleh : MERI HERLIZA (1820322016)

( *Supervised by:* DR. Yulia Hendri Yeni, SE,MT,Ak  
and dr. Erlinengsih, MARS )

**ABSTRACT**

**Background:** Internal marketing in hospital is important in explaining employee perceptions of organizational performance and quality. The purpose of this study was to analyze the effect of internal marketing and employee satisfaction on the performance of the Islamic Hospital Ibnu Sina.

**Method:** This research is a quantitative descriptive study with data collection techniques in the form of distributing questionnaires to research subjects. After collecting the data, the data is processed using Sem smartPls3.0, and interpreting the results of the analysis, so that the necessary conclusions can be drawn in answering the problem formulation.

**Result:** Internal marketing and job satisfaction have a significant effect on organizational performance..

**Conclusion:** Internal marketing has been implemented quite well in RSI Ibnu Sina and there is an effect of internal marketing on organizational performance through employee job satisfaction as an intervening variable.

**Keywords :** Internal Marketing, Employee, Satisfaction, Performance.

**Bibliography :** 76 (1995 - 2019 )