

# **Hubungan Pemasaran Internal dengan Kepuasan Kerja dan Retensi Karyawan di Rumah Sakit Yadika Pondok Bambu Tahun 2022**

Ekawati, Septian Saraslina

Deskripsi Lengkap: <https://lib.fkm.ui.ac.id/detail.jsp?id=135473&lokasi=lokal>

---

## **Abstrak**

Rumah Sakit Yadika Pondok Bambu merupakan salah satu rumah sakit swasta tipe C di Jakarta Timur. Untuk dapat memberikan pelayanan kesehatan yang optimal, RS Yadika perlu memiliki hubungan yang baik dengan pemasok, pelanggan eksternal, dan karyawan sebagai pelanggan internal. Dari data bagian kepegawaian di RS Yadika pada empat tahun terakhir didapatkan rata-rata nilai perputaran pegawai sebesar 24% dengan angka tertinggi pada tahun 2018 sebesar 30%. Tingginya angka perputaran pegawai menimbulkan ketidakstabilan kondisi organisasi dan meningkatkan biaya sumber daya manusia terutama untuk rekrutmen dan pelatihan karyawan baru. Dengan meningkatkan retensi karyawan, biaya tersebut dapat ditekan sehingga organisasi dapat mengalokasikan anggarannya pada sektor lain. Untuk mewujudkan peningkatan kualitas pelayanan kesehatan dan angka retensi karyawan, rumah sakit harus berfokus terhadap usaha membangun dan mempertahankan budaya organisasi yang menekankan pada kepuasan karyawan melalui proses pemasaran internal yang efektif. Penelitian ini membahas hubungan pemasaran internal dengan kepuasan kerja dan retensi karyawan di Rumah Sakit Yadika Pondok Bambu tahun 2022. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah pemasaran internal dan kepuasan kerja. Sedangkan variabel terikatnya adalah kepuasan kerja dan retensi karyawan. Variabel pemasaran internal memiliki bauran yaitu produk, harga, promosi/komunikasi internal, tempat, partisipan, bukti fisik, dan proses. Variabel kepuasan kerja memiliki dimensi pekerjaan itu sendiri, gaji, kesempatan promosi, pengawasan, dan hubungan dengan rekan kerja. Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan desain potong lintang menggunakan uji korelasi. Penelitian dilakukan pada bulan Februari-Maret 2022 dengan jumlah responden sebanyak 98 orang karyawan tetap di RS Yadika Pondok Bambu. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel pemasaran internal dirasa baik oleh mayoritas responden (51%). Variabel kepuasan kerja dirasa kurang oleh mayoritas responden (56%). Sedangkan pada variabel retensi karyawan dirasa baik oleh mayoritas responden (57,1%). Terdapat korelasi yang signifikan antara pemasaran internal dengan kepuasan kerja dengan hubungan kuat searah, terdapat korelasi yang signifikan antara kepuasan kerja dengan retensi karyawan dengan hubungan sedang searah, dan terdapat korelasi yang signifikan antara pemasaran internal dengan retensi karyawan dengan hubungan sedang searah. Seluruh bauran pemasaran internal secara simultan berhubungan dengan kepuasan kerja dan retensi karyawan. Bauran partisipan dan bukti fisik memiliki hubungan signifikan terhadap kepuasan kerja. Sedangkan bauran harga memiliki hubungan signifikan dengan retensi karyawan. Seluruh dimensi kepuasan kerja secara bersamaan memiliki hubungan yang signifikan dengan retensi karyawan dan dimensi gaji menjadi dimensi yang memiliki hubungan signifikan. Dari hasil penelitian tersebut disarankan bagi rumah sakit untuk melakukan peningkatan hubungan baik antar karyawan dengan atasan, menyediakan fasilitas pemasaran dalam rumah sakit, menjamin kondisi fisik ruangan dan gedung selalu nyaman, melakukan evaluasi pada proses rekrutmen dan seleksi, serta meninjau besaran gaji yang diterima karyawan