

Analisis hubungan bauran pemasaran jasa dengan kesetiaan pelanggan di unit rawat jalan RS Zahirah Jakarta Selatan tahun 2009

Yuliana, Tri

Deskripsi Lengkap: <https://lib.fkm.ui.ac.id/detail.jsp?id=71109&lokasi=lokal>

Abstrak

Tujuan penelitian adalah mengetahui hubungan antara bauran pemasaran jasa dengan kesetiaan pelanggan RS Zahirah. Desain penelitian cross sectional dengan sampel 100 pasien rawat jalan RS Zahirah.

Pengumpulan data menggunakan kuesioner untuk memperoleh gambaran karakteristik pasien serta variabel persepsi responden terhadap bauran pemasaran jasa dan kesetiaan pelanggan. Selanjutnya dilakukan uji Chi Square untuk melihat kemaknaan hubungan antara kedua variabel. Disimpulkan ada hubungan bermakna antara product, place, promotion, process, dan physical evidence dengan kesetiaan pelanggan. Saran yang diajukan meningkatkan upaya promosi internal dan eksternal, mengembangkan program promosi word of mouth serta brosur, memberikan diskon khusus bagi pelanggan setia dan meningkatkan standar pelayanan.