

ABSTRACT

**Impact of Social Media Marketing on Brand Equity
in Siloam Hospitals Surabaya**

Outpatient services department is known as a source of revenue for hospitals. However, the number of patients visits at the outpatient services department in Siloam Hospitals Surabaya never reached the target in January-December 2018 or 2019. One of the factors that can influence the low number of visits is the ineffective external marketing. If external marketing is less effective, then the public can not have good awareness and knowledge about the services provided by Siloam Hospitals Surabaya. The purpose of this research is to analyze whether external marketing activities specifically Social Media Marketing have an influence on Brand Equity.

This research was an analytic study with a cross sectional study design. This study involved 95 respondents who were patients in the Outpatient Services of Siloam Hospitals Surabaya in April 2020. The research data will be obtained through an online survey. The data were analyzed descriptively and statistically tested using the Logistic Regression test.

The results showed that respondents' perceptions of Social Media Marketing and Brand Equity were mostly found in the fair enough categories. The Logistic Regression test results showed that Social Media Marketing variables and each sub variable have a significant influence on the Brand Equity variable ($p < 0,05$).

The conclusion of this study is that Social Media Marketing has a significant influence on Brand Equity. However, the achievements of Social Media Marketing and Brand Equity are still in the sufficient category. Based on this conclusion, what the hospital can do is make some improvements to improve the Social Media Marketing that has been done so that the hospital's Brand Equity can be better. In addition, suggestions for other researchers to add other variables that can affect Brand Equity.

Keywords : Brand Equity, Hospital, Outpatient Services, Social Media Marketing

ABSTRAK

**Pengaruh *Social Media Marketing* terhadap *Brand Equity*
di Siloam Hospitals Surabaya**

Instalasi rawat jalan dikenal sebagai salah satu instalasi sebagai sumber pendapatan untuk rumah sakit. Namun, jumlah kunjungan pasien di Instalasi Rawat Jalan di Siloam Hospitals Surabaya tidak pernah mencapai target pada Januari-Desember 2018 atau 2019. Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi rendahnya jumlah kunjungan adalah pemasaran eksternal yang tidak efektif. Jika pemasaran eksternal kurang efektif, maka masyarakat tidak dapat memiliki kesadaran dan pengetahuan yang baik tentang layanan yang diberikan oleh Siloam Hospitals Surabaya. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis apakah kegiatan pemasaran eksternal khususnya *Social Media Marketing* memiliki pengaruh terhadap *Brand Equity*.

Penelitian ini merupakan penelitian analitik dengan desain penelitian *cross sectional*. Penelitian ini melibatkan 95 responden yang merupakan pasien di Instalasi Rawat Jalan Siloam Hospitals Surabaya pada bulan April 2020. Data penelitian diperoleh melalui survei online. Data dianalisis secara deskriptif dan statistik dengan menggunakan uji Regresi Logistik.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi responden tentang *Social Media Marketing* dan *Brand Equity* sebagian besar ditemukan pada kategori cukup. Hasil uji Regresi Logistik menunjukkan bahwa variabel *Social Media Marketing* dan setiap subvariabel memiliki pengaruh yang signifikan pada variabel *Brand Equity* ($p < 0,05$).

Kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa *Social Media Marketing* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *Brand Equity*. Namun pencapaian *Social Media Marketing* dan *Brand Equity* masih berada pada kategori cukup. Berdasarkan kesimpulan ini, hal yang dapat dikerjakan oleh pihak rumah sakit adalah melakukan beberapa perbaikan untuk dapat meningkatkan *Social Media Marketing* yang telah dilakukan agar *Brand Equity* rumah sakit dapat lebih baik. Selain itu saran bagi peneliti lain untuk menambahkan variabel lain yang dapat mempengaruhi *Brand Equity*.

Kata kunci: *brand equity*, rawat jalan, rumah sakit, *social media marketing*