

ABSTRACT

Decrease in the number of inpatient general patient visits in the period February-July 2019 with an average of 9.81%, a decrease in patient visits occurred both in old patients and new patients hospitalized in Intan Medika Lamongan Hospital. The concept of Customer Relationship Management enables customer satisfaction by trying to strengthen, maintain, and strengthen the relationship between the organization and customers, by looking at customers as partners. Each of each phase in CRM supports increasing closeness and understanding between the company and the customer.

This research is a type of quantitative research with an observational analytic study design. The population in this study were general patients hospitalized at Intan Medika Lamongan Hospital. The sample in this study were general inpatients who had received services at Intan Medika Hospital in Lamongan totaling 148 respondents. The sampling technique used in this study was systematic sampling. The data in this study were taken by interview techniques with questionnaire aids distributed to respondents. The independent variables in this study are the acquiring phase of new costumers, the phase of enhancing the profitability of existing customers, and the retaining phase of profitable customers for life. The dependent variable in this study is the level of satisfaction of inpatients at Intan Medika Lamongan Hospital.

The results showed that there was a significant effect between the acquisition phase and the enhance phase on the satisfaction of inpatient patients, while there was no significant effect between the retain phase on patient satisfaction. Together the variables acquire, enhance, retain the level of satisfaction of inpatients in the Intan Medika Hospital Lamongan 2019. F test results F-statistical results $46.301 > F\text{-table } 2.67$. Enhance phase is the most dominant influential phase of sudden satisfaction of inpatients with a regression coefficient of 0.334. Based on this analysis recommendations were made in an effort to increase inpatient satisfaction at the Intan Medika Lamongan Hospital based on Customer Relationship Management theory.

Keywords : costumer relationship management, costumer satisfaction, inpatient installation

ABSTRAK

Penurunan jumlah kunjungan pasien umum rawat inap pada periode bulan Februari-Juli 2019 dengan rata-rata 9,81% , penurunan kunjungan pasien terjadi baik pada pasien lama maupun pasien baru rawat inap Rumah Sakit Intan Medika Lamongan. Konsep *Customer Relationship Management* memungkinkan adanya kepuasan pelanggan karena berusaha memantapkan, memelihara, dan memperkuat hubungan antara organisasi dengan pelanggan, dengan memandang pelanggan sebagai partner. Masing-masing dari setiap fase pada CRM mendukung peningkatan kedekatan dan pengertian antara perusahaan dan pelanggan.

Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif dengan rancang bangun penelitian adalah observasional analitik. Populasi pada penelitian ini adalah pasien umum rawat inap Rumah Sakit Intan Medika Lamongan. Sampel pada penelitian ini adalah pasien umum rawat inap yang sudah pernah mendapatkan pelayanan di Rumah Sakit Intan Medika Lamongan berjumlah 148 responden. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *systematic sampling*. Data pada penelitian ini diambil dengan teknik wawancara dengan alat bantu kuesioner yang disebarluaskan kepada responden. Variabel independen pada penelitian ini adalah fase *acquiring new costumers*, fase *enhancing the profitability of existing customer*, dan fase *retaining profitable customers for life* .Variabel dependen pada penelitian ini adalah tingkat kepuasan pasien rawat inap RS Intan Medika Lamongan.

Hasil penelitian menunjukkan terdapat pengaruh yang bermakna antara fase *acquire* dan fase *enhance* terhadap kepuasan pasien ruang rawat inap, sedangkan tidak terdapat pengaruh yang bermakna antara fase *retain* terhadap kepuasan pasien ruang rawat inap. Bersama-sama variabel *acquire*, *enhance*, *retain* terhadap tingkat kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit Intan Medika Lamongan 2019. Hasil uji F hasil F-statistik $46.301 > F\text{-tabel } 2.67$. Fase *enhance* merupakan fase yang berpengaruh paling dominan terhadap kepuasan pasien rawat inap dengan koefisien regresi sebesar 0.334. Berdasarkan analisis tersebut disusun rekomendasi dalam upaya peningkatan kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit Intan Medika Lamongan berdasarkan teori *Customer Relationship Management*.

Kata Kunci : *costumer relationship management*, kepuasan pasien, instalasi rawat inap