

## RINGKASAN

Universitas Muslim Indonesia  
Fakultas Kesehatan Masyarakat  
Program Studi Kesehatan Masyarakat  
Peminatan Administrasi Kebijakan Kesehatan

**Nadiyah Nur Adilah Selayar**

**14120190163**

**“Hubungan Faktor Pendukung Customer Relationship Management Dengan Loyalitas Pasien Pre-Post Partum di Rumah Sakit Al-Fatah Kota Ambon Tahun 2023”**

(xiii + 112 halaman + 15 tabel + 11 lampiran)

*Customer Relationship Management* merupakan kombinasi orang, proses, dan teknologi yang memahami pelanggan-pelanggan perusahaan. Keberhasilan sistem manajemen hubungan pelanggan (CRM) dalam sebuah perusahaan terdapat tiga aspek utama, yakni orang, proses, dan teknologi. Berdasarkan pengambilan data awal di rumah sakit al-fatah tahun 2020-2022, pada tahun 2020 jumlah kunjungan post partum di rumah sakit al-fatah berjumlah 10 pasien (9,17%) dari sasaran, pada tahun 2021 jumlah kunjungan post partum berjumlah 28 pasien (35,90%) dari sasaran, sedangkan pada tahun 2022 jumlah kunjungan post partum berjumlah 29 pasien (23,97%) dari sasaran. maka dapat disimpulkan dari tahun 2020 ke 2021 jumlah kunjungan pasien post partum di Rumah Sakit Al-Fatah meningkat sedangkan pada tahun 2022 jumlah kunjungan pasien post partum di Rumah Sakit Al- Fatah menurun.

Jenis penelitian yang digunakan yaitu penelitian kuantitatif dengan menggunakan pendekatan Cross Sectional. Teknik pengambilan sampel yang digunakan yaitu teknik *senus*/sampling total. Teknik *senus* atau sampling total merupakan teknik pengambilan sampel dimana seluruh anggota populasi dijadikan sampel semua. Metode analisis data menggunakan Uji bivariate dengan uji kolerasi *Chi-Square*.

Hasil penelitian ini menunjukkan tidak ada hubungan antara petugas pelayanan kesehatan dengan loyalitas pasien *pre-post partum* yaitu (p Value = 0,118 > 0,05), tidak ada hubungan antara proses pelayanan dengan loyalitas pasien *pre-post partum* yaitu (p Value = 0,118 > 0,05), dan tidak ada hubungan antara teknologi pelayanan dengan loyalitas pasien *pre-post partum* yaitu (p Value = 0,060 > 0,05). Faktor lain yang membuat pasien loyal baik itu petugas pelayanan kesehatan baik ataupun tidak karna *no choice* (tidak ada pilihan lain) dan adapun pilihan rumah sakit lain tetapi dapat dilihat yaitu dekat dari tempat tinggal mereka, kecocokan dokter, dan tarif pada rumah sakit tersebut.

Penelitian berikutnya diharapkan mampu mengenali faktor-faktor tambahan yang berhubungan dengan loyalitas pasien *pre-post partum*.

**Daftar pustaka : 29 (2016 – 2022)**

**Kata Kunci : *Customer Relationship Management, Loyalitas, pasien pre-post partum.***