

RINGKASAN

Universitas Muslim Indonesia
Fakultas Kesehatan Masyarakat
Program Studi Kesehatan Masyarakat
Peminatan Administrasi Kebijakan Kesehatan
Skripsi, Juni 2025

Rasti Rezkyana Qurnia Suparman
14120210103

"Hubungan *Digital marketing* Dengan Keputusan Pemanfaatan Ulang Layanan Pada Pasien Rawat Inap Umum di Rumah Sakit Stella Maris Kota Makassar" (dibimbing oleh: Nurgahayu dan Nurfardiansyah B)
(xx + 85 Halaman + 14 Tabel + 3 Gambar + 12 Lampiran)

Digital marketing menjadi strategi yang efektif dalam menyampaikan layanan kepada konsumen melalui berbagai platform digital, terutama di tengah meningkatnya persaingan antar rumah sakit akibat bertambahnya fasilitas kesehatan dari pihak swasta maupun pemerintah. Berdasarkan pengambilan data awal kunjungan pasien di Rumah Sakit Stella Maris Makassar terdapat 79 pasien selama tiga bulan (Agustus-Oktober), tetapi terjadi penurunan jumlah kunjungan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan *digital marketing* dengan keputusan pemanfaatan ulang layanan pada pasien rawat inap umum di Rumah Sakit Stella Maris Kota Makassar.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan *Cross sectional*. Pengambilan sampel dilakukan oleh *Accidental Sampling* dan pengambilan sampel dilakukan selama kurun waktu tiga bulan (Maret-Mei), sehingga diperoleh 40 pasien rawat inap umum.

Hasil uji *chi-square* menunjukkan bahwa variabel *accessibility*, *Interactivity*, *site design* ($p = 0,000 < 0,05$), *credibility* ($p = 0,339 > 0,05$) dan *informativeness* ($p = 0,316 > 0,05$). Terdapat hubungan antara variabel digital marketing seperti *accessibility*, *interactivity*, dan *site design* dengan keputusan pemanfaatan ulang layanan rawat inap di rumah sakit. Namun, variabel *credibility* dan *informativeness* tidak menunjukkan hubungan yang signifikan, menunjukkan tidak semua aspek digital marketing berdampak langsung terhadap keputusan pemanfaatan ulang rumah sakit. Faktor *accessibility*, *interactivity* dan *site design* lebih dominan dibandingkan persepsi *credibility* dan *informativeness*.

Kesimpulan dari penelitian ini adalah ada hubungan *accessibility*, *interactivity* dan *site design* dengan keputusan pemanfaatan ulang layanan pada pasien rawat inap umum di Rumah Sakit Stella Maris Kota Makassar. Sedangkan variabel *credibility* dan *informativeness* tidak ada hubungan dengan keputusan pemanfaatan ulang layanan pada pasien rawat inap umum di Rumah Sakit Stella Maris. Disarankan Rumah Sakit Stella Maris perlu meningkatkan *accessibility*, *interactivity*, *credibility*, *informativeness*, dan *site design* digital untuk mendukung kemudahan

akses, komunikasi dua arah, kepercayaan publik, pengambilan keputusan pasien, serta citra layanan yang profesional dan efisien.

Daftar Pustaka : 53 (2019 – 2024)

Kata Kunci : *Digital marketing*, Keputusan Pemanfaatan Ulang, Rawat Inap, Pasien Umum, Layanan