ABSTRAK

HUBUNGAN *NEW WAVE MARKETING* DENGAN LOYALITAS PASIEN DI UNIT PELAYANAN RAWAT JALAN RUMAH SAKIT ISLAM SURABAYA A. YANI

Pemasaran merupakan salah satu masalah bagi setiap rumah sakit atau organisasi pelayanan kesehatan lainnya, kurang berhasilnya pemasaran penyebabnya kurangnya rumah sakit berpihak kepada kepentingan klien. Bulan Januari-Juni tahun 2021 terdapat kunjungan dengan rata-rata 6,55 pasien. Bulan Januari terdapat peningkatan dengan jumlah 199 pasien dan dibulan April terjadi penurunan kunjungan 129 pasien. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan *new wave marketing* dengan loyalitas pasien di unit pelayanan rawat jalan rumah sakit islam surabaya a. yani.

Penelitian ini penelitian kuantitatif menggunakan analiitik dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi sebanyak 572 pasien per tahun dan per bulannya sekitar 47 pasien. Sampel yang digunakan sebanyak 86 orang dengan teknik *systematic random sampling.* Instrumen menggunakan kuesioner *online* (*google form*). Analisis data dengan uji *chi-square*.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa hampir seluruh responden (86,0%) menyatakan *new wave marketing* tinggi, hampir seluruh responden (90,7%) menyatakan loyalitas loyal. Hasil uji *chi-square* menunjukkan ada hubungan yang signifikan antara new wave marketing dengan loyalitas.

Simpulan pada penelitian ini adalah semakin tinggi *new wave marketing* di Poli Umum RSI Surabaya A. Yani, maka pasien akan semakin loyal. Saran yang direkomendasikan oleh peneliti kepada pihak Rumah Sakit adalah pelayanan lebih ditingkatkan lagi agar kunjungan pasien semakin bertambah dan memperbaiki sistem pendaftaran online bagi pasien rawat jalan yang ingin berobat.

Kata kunci: Loyalitas**,** *New Wave Marketing,* Rumah Sakit