

# Hubungan Pemasaran Internal dengan Kepuasan Kerja dan Retensi Karyawan di Rumah Sakit Yadika Pondok Bambu Tahun 2022 = Relationship of Internal Marketing with Job Satisfaction and Employee Retention at Yadika Pondok Bambu Hospital in 2022

Septian Saraslina Ekawati, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20526241&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

Untuk dapat memberikan pelayanan kesehatan yang optimal, rumah sakit perlu memiliki hubungan yang baik dengan karyawan sebagai pelanggan internal. Di RS Yadika didapatkan rata-rata nilai perputaran pegawai pada empat tahun terakhir sebesar 24%. Tingginya angka perputaran pegawai menimbulkan ketidakstabilan kondisi organisasi dan meningkatkan biaya sumber daya manusia. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan angka retensi karyawan, rumah sakit harus berfokus terhadap kepuasan karyawan melalui proses pemasaran internal. Penelitian ini membahas hubungan pemasaran internal dengan kepuasan kerja dan retensi karyawan di Rumah Sakit Yadika Pondok Bambu tahun 2022. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah pemasaran internal dan kepuasan kerja. Sedangkan variabel terikatnya adalah kepuasan kerja dan retensi karyawan. Penelitian merupakan penelitian kuantitatif dengan desain potong lintang menggunakan uji korelasi. Penelitian dilakukan pada bulan Februari-Maret 2022 dengan jumlah responden 98 orang karyawan tetap. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat korelasi signifikan antara pemasaran internal dengan kepuasan kerja, antara kepuasan kerja dengan retensi karyawan, dan antara pemasaran internal dengan retensi karyawan. Peneliti menyarankan rumah sakit melakukan peningkatan hubungan baik antara karyawan dengan atasan, memanfaatkan media elektronik sebagai sarana promosi, menjamin kondisi fisik ruangan dan gedung selalu nyaman, melakukan evaluasi proses rekrutmen dan seleksi, serta meninjau besaran gaji karyawan.

.....To be able to provide optimal health services, hospitals need to have good relationships with employees as internal customers. At Yadika Hospital, the average employee turnover value in the last four years was 24%. The high number of employee turnover causes instability in organizational conditions and increases the cost of human resources. To improve service quality and employee retention, hospitals must focus on employee satisfaction through internal marketing processes. This study discusses the relationship between internal marketing with job satisfaction and employee retention at Yadika Pondok Bambu Hospital in 2022. The independent variables in this study are internal marketing and job satisfaction. While the dependent variable is job satisfaction and employee retention. This research is a quantitative study with a cross-sectional design using correlation test. The research was conducted in February-March 2022 with 98 permanent employees as respondents. The results showed that there was a significant correlation between internal marketing and job satisfaction, between job satisfaction and employee retention, and between internal marketing and employee retention. Researchers suggest hospitals to improve good relations between employees, use electronic media as a tool of promotion, ensure physical condition of the room and building is always comfortable, evaluate the recruitment and selection process, and review the amount of employee's salaries