

**DAMPAK E-CRM DAN *GREEN OPERATIONAL PRACTICES*  
TERHADAP *OPERATIONAL PERFORMANCE* RUMAH SAKIT DAN  
PUSAT PELAYANAN KESEHATAN  
(Studi Pada Provinsi Jawa Tengah Dan Daerah Istimewa Yogyakarta)**

**AULIA FARA HAMIDAH**

**NIM : 141220170**

Program Studi Manajemen

Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Yogyakarta

[141220170@student.upnyk.ac.id](mailto:141220170@student.upnyk.ac.id)

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *electronic customer relationship management* (E-CRM), *green building*, dan *green supply chain management* terhadap *Operational Performance* pada rumah sakit dan pusat pelayanan kesehatan di Provinsi Jawa Tengah dan Daerah Istimewa Yogyakarta. *Operational performance* merupakan aspek penting dalam meningkatkan efektivitas, efisiensi, serta daya saing organisasi di tengah perkembangan teknologi dan meningkatnya kesadaran terhadap keberlanjutan lingkungan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Data diperoleh melalui penyebaran kuesioner, dengan teknik analisis regresi linier berganda untuk menguji pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *electronic customer relationship management* (E-CRM), *green building*, dan *green supply chain management* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Operational Performance*, baik secara parsial maupun simultan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis dalam pengembangan ilmu manajemen operasional dan rekomendasi praktis bagi pengelola rumah sakit dalam mengoptimalkan transformasi digital dan *green operational practices*.

Kata Kunci: *Electronic Customer Relationship Management* (E-CRM), *Green Building*, *Green Supply Chain Management*, *Operational Performance*, Rumah Sakit, Puskesmas, Klinik.