

DAFTAR ISI

	Halaman
SAMPUL DEPAN	i
SAMPUL DALAM	ii
HALAMAN PRASYARAT GELAR	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN PERSETUJUAN	v
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
<i>SUMMARY</i>	viii
RINGKASAN.....	x
<i>ABSTRACT</i>	xii
ABSTRAK.....	xiii
DAFTAR ISI.....	xiv
DAFTAR TABEL.....	xvii
DAFTAR GAMBAR.....	xix
DAFTAR LAMPIRAN.....	xx
DAFTAR ARTI LAMBANG, SINGKATAN DAN ISTILAH.....	xxi
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang dan Identifikasi Masalah.....	1
1.2 Kajian Masalah	7
1.3 Rumusan Masalah	13
1.4 Tujuan Penelitian	14
1.4.1 Tujuan Umum.....	14
1.4.2 Tujuan Khusus.....	14
1.5 Manfaat Penelitian.....	15
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	16
2.1 Rumah Sakit	16
2.1.1 Definisi Rumah Sakit	16
2.1.2 Asas Dan Tujuan Rumah Sakit.....	17
2.1.3 Tugas Dan Fungsi Rumah Sakit	18
2.1.4 Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit	20
2.2 Pemasaran	21
2.2.1 Definisi pemasaran	21
2.2.2 Konsep pemasaran	22
2.3 Customer Relationship Management (CRM).....	23
2.3.1 Pengertian customer	23
2.3.2 Level customer	23
2.3.3 Definisi Customer Relationship Marketing	24
2.3.4 Tujuan Customer Relationship Marketing.....	27
2.3.5 Manfaat CRM	29
2.3.6 Langkah–langkah CRM	31

2.3.7 Dokumen CRM	37
2.4 Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan	37
BAB 3 KERANGKA KONSEPTUAL PENELITIAN.....	47
3.1 Kerangka Konseptual	47
3.2 Penjelasan Kerangka Konseptual	48
BAB 4 METODE PENELITIAN	50
4.1 Jenis Penelitian	50
4.2 Subyek Penelitian	50
4.3 Lokasi dan Waktu Penelitian	51
4.4 Kerangka Operasional	51
4.5 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Penelitian	52
4.6 Teknik dan Prosedur Pengumpulan Data	59
4.7 Uji Validitas dan Reliabilitas	60
4.8 Penentuan Isu Strategis dan Penentuan Penyusunan Rekomendasi.....	60
BAB 5 HASIL DAN ANALISIS DATA	61
5.1 Gambaran Umum Rumah Sakit	61
5.1.1 Visi, Misi, Motto, Tujuan Pelayanan, Filosofi, Nilai Perusahaan	64
5.1.2 Struktur Organisasi	67
5.2 Karakteristik Customer	71
5.2.1 Karakteristik Customer Berdasarkan Demografi	72
5.2.2 Karakteristik Customer Berdasarkan Infografi	76
5.2.3 Karakteristik Customer Berdasarkan Psikografi	83
5.2.4 Pengaruh Demografi dan Infografi terhadap Pemanfaatan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit di CMH Banjarmasin	87
5.3 Analisis Differentiate Customer Aktual dan Potensial.....	88
5.4 Analisis Interaksi Staff dengan Customer	89
5.4.1 <i>Interact</i> Staff Kepada Customer di RS lain yang dirasakan oleh customer	90
5.4.2 Level Loyalitas Pelanggan	93
5.5 Analisis Kebijakan Setiap Perusahaan Terhadap Layanan Fasilitas Rawat Inap yang diterima customer.....	93
5.6 Analisis Dasar Customized Strategi dan Produk Pelayanan CMH Sesuai dengan Kebutuhan Customer Aktual di CMH	95
5.7 Isu Strategis, Hasil FGD dan Rekomendasi.....	97
BAB 6 PEMBAHASAN	104
6.1 Karakteristik Customer Actual dan Customer Potensial	104
6.2 Menganalisis Differensiasi Customer Actual dan Potensial.....	109

6.3	Interaksi Pihak Rumah Sakit dengan Customer	113
6.4	Pengaruh Interaksi dan Level Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan di Rumah Sakit CMH Banjarmasin	115
6.5	Pelaksanaan Kebijakan Setiap Perusahaan Terhadap Pelayanan Kesehatan	116
BAB 7 PENUTUP		118
7.1	Kesimpulan	118
7.2	Saran	119
7.2.1	Saran Bagi Rumah Sakit CMH Banjarmasin	119
7.2.2	Saran Bagi Peneliti Selanjutnya	121
DAFTAR PUSTAKA		122
LAMPIRAN		125

DAFTAR TABEL

Nomor	Judul Tabel	Halaman
Tabel 1. 1	Data BOR Rumah Sakit CMH 2017-2019	2
Tabel 1. 2	Data Kunjungan Pasien Rawat Inap Berdasarkan Cara Bayar Periode Januari sampai Juni 2019	3
Tabel 1. 3	Data Kunjungan Pasien Rawat Inap & Rawat Jalan Perusahaan di Ring I Periode 2017-2019	5
Tabel 1. 4	Data Pasien Rawat Inap Jaminan Perusahaan Ring I Periode 2019	5
Tabel 4. 1	Jadwal Penelitian	51
Tabel 4. 2	Variabel Penelitian, Definisi Operasional, Instrument Penelitian dan Kriteria Hasil	52
Tabel 5. 1	Distribusi Jenis Kelamin <i>Customer</i> Aktual RS CMH Banjarmasin Tahun 2019.....	72
Tabel 5.2	Distribusi Jenis Kelamin <i>Customer</i> Potensial RS CMH Banjarmasin Tahun 2019	72
Tabel 5. 3	Distribusi Usia <i>Customer</i> Aktual RS CMH Banjarmasin Tahun 2019	73
Tabel 5. 4	Distribusi Usia <i>Customer</i> Potensial RS CMH Banjarmasin Tahun 2019.....	74
Tabel 5. 5	Distribusi Jarak Tempat Tinggal <i>Customer</i> Aktual RS CMH Banjarmasin Tahun 2019	74
Tabel 5. 6	Distribusi Jarak Tempat Tinggal <i>Customer</i> Potensial RS CMH Banjarmasin Tahun 2019	75
Tabel 5. 7	Distribusi Level Jabatan <i>Customer</i> Aktual RS CMH Banjarmasin Tahun 2019	76
Tabel 5. 8	Distribusi Level Jabatan <i>Customer</i> Potensial RS CMH Banjarmasin Tahun 2019	76
Tabel 5. 9	Persepsi Sumber Informasi <i>Customer</i> Aktual dan Potensial RS CMH Banjarmasin Tahun 2019 tentang CMH	77
Tabel 5. 10	Pengetahuan <i>Customer</i> Aktual RS CMH Banjarmasin Tahun 2019 Tentang CMH sebagai <i>Provider</i> Kerjasama Kesehatan dengan Perusahaan	77
Tabel 5. 11	Pengetahuan <i>Customer</i> Potensial RS CMH Banjarmasin Tahun 2019 Tentang CMH sebagai <i>Provider</i> Kerjasama Kesehatan dengan Perusahaan	78
Tabel 5. 12	Distribusi Pengalaman <i>Customer</i> Aktual RS CMH Banjarmasin Tahun 2019 Mendapat Sosialisasi Terkait Kejasama Kesehatan dengan CMH oleh HRD Perusahaan	79

Tabel 5. 13	Distribusi Pengalaman <i>Customer</i> Potensial RS CMH Banjarmasin Tahun 2019 Mendapat Sosialisasi Terkait Kejasama Kesehatan dengan CMH oleh HRD Perusahaan.....	79 80
Tabel 5. 14	Distribusi Jumlah Rumah Sakit yang Bekerjasama dengan Perusahaan yang Diketahui oleh <i>Customer</i> Aktual RS CMH Banjarmasin Tahun 2019	81
Tabel 5. 15	Distribusi Jumlah Rumah Sakit Yang Bekerjasama dengan Perusahaan yang Diketahui oleh <i>Customer</i> Potensial RS CMH Banjarmasin Tahun 2019	82
Tabel 5. 16	Distribusi Tingkat Pengetahuan <i>Customer</i> Aktual RS CMH Banjarmasin Tahun 2019 Tentang Prosedur Layanan Rawat Inap di CMH	82
Tabel 5. 17	Frekuensi Pemanfaatan Pelayanan Rawat Inap di CMH pada tahun 2019	83
Tabel 5. 18	Alasan <i>Customer</i> Aktual RS CMH Banjarmasin Tahun 2019 Memilih CMH untuk Layanan Rawat Inap.....	84
Tabel 5. 19	Alasan <i>Customer</i> Potensial RS CMH Banjarmasin Tahun 2019 Tidak Memanfaatkan Layanan Rawat Inap di CMH	84
Tabel 5. 20	Rumah Sakit Yang Menjadi Pilihan Layanan Rawat Inap <i>Customer</i> Potensial RS CMH Banjarmasin Tahun 2019	85
Tabel 5. 21	Membagikan informasi tentang pengalaman terkait pelayanan rawat inap di CMH kepada orang lain	86
Tabel 5. 22	Persepsi Pengalaman Layanan Yang Dirasakan Oleh <i>Customer</i> Aktual RS CMH Banjarmasin Tahun 2019 di CMH	86
Tabel 5. 23	Selisih Biaya Tambahan Pada Saat Memanfaatkan Pelayanan Kesehatan di RS CMH Banjarmasin Tahun 2019.....	87
Tabel 5. 24	Kategori Layanan RS CMH Banjarmasin Tahun 2019 yang Menimbulkan Selisih Biaya.....	88
Tabel 5. 25	Pengaruh <i>Demografi</i> dan <i>Infografi</i> Terhadap Pemanfaatan Pasien Rawat Inap di RS CMH Banjarmasin Jaminan Perusahaan di CMH.....	89
Tabel 5. 26	<i>Differentiate Customer</i> Aktual dan Potensial	90
Tabel 5. 27	Distribusi Persepsi <i>Customer</i> RS CMH Banjarmasin Tahun 2019 dalam Hal <i>Reliable</i> pada saat Rawat Inap di CMH dan RS Lain	91
Tabel 5. 28	Distribusi Persepsi <i>Customer</i> RS CMH Banjarmasin Tahun 2019 dalam Hal <i>Assurance</i> pada saat Rawat Inap di CMH dan RS Lain	91
Tabel 5. 29	Distribusi Persepsi <i>Customer</i> RS CMH Banjarmasin Tahun 2019 dalam Hal <i>Tangible</i> pada saat Rawat Inap di CMH dan RS Lain	92

Tabel 5. 30	Distribusi Persepsi <i>Customer</i> RS CMH Banjarmasin Tahun 2019 dalam Hal <i>Emphaty</i> pada saat Rawat Inap di CMH dan RS Lain.....	92
Tabel 5. 31	Distribusi Persepsi <i>Customer</i> RS CMH Banjarmasin Tahun 2019 dalam Hal <i>Responsivness</i> pada saat Rawat Inap di CMH dan RS Lain	93
Tabel 5. 32	Pengukuran Loyalitas <i>Customer</i> RS CMH Banjarmasin Tahun 2019 berdasarkan Kesadaran dalam Menyarankan dan Menceritakan tentang RS CMH Banjarmasin	94
Tabel 5. 33	Hak Rawat Kelas Rawat Inap <i>Customer</i> Aktual dan <i>Customer</i> Potensial RS CMH Banjarmasin Tahun 2019.....	94
Tabel 5. 34	Jaminan Kesehatan yang Utama di Gunakan <i>Customer</i> Aktual dan <i>Customer</i> Potensial RS CMH Banjarmasin Tahun 2019	95
Tabel 5. 35	<i>Value</i> CMH dibandingkan dengan RS lain berdasarkan Persepsi <i>Customer</i> RS CMH Banjarmasin Tahun 2019.....	96
Tabel 5. 36	Kebutuhan <i>Customer</i> Perusahaan RS CMH Banjarmasin Tahun 2019 Berdasarkan Pertanyaan Tertutup.....	96
Tabel 5. 37	Kebutuhan <i>Customer</i> Perusahaan RS CMH Banjarmasin Tahun 2019 Berdasarkan Pertanyaan Terbuka	97
Tabel 5. 38	Persepsi Pengalaman Layanan Yang Diterima Oleh <i>Customer</i> Aktual RS CMH Banjarmasin Tahun 2019 berdasarkan Differensiasi <i>Customer</i>	99
Tabel 5. 39	Isu Strategis Penelitian, Hasil FGD, Telaah Peneliti, Telaah Bersama untuk Rekomendasi dan Rekomendasi	103
Tabel 5. 40	Rekomendasi Spesifik <i>Customized</i> Strategi dan Produk Pelayanan CMH	

DAFTAR GAMBAR

Nomor	Judul Gambar	Halaman
Gambar 1. 1	Kajian Masalah	7
Gambar 2. 1	Proses Pengembangan Pelanggan	26
Gambar 2. 2	The IDIC Methodology	32
Gambar 3. 1	Kerangka Konseptual	47
Gambar 4. 1	Kerangka Operasional	51
Gambar 5. 1	Struktur Organisasi	68

DAFTAR LAMPIRAN

Nomor	Judul Lampiran	Halaman
Lampiran 1	Surat Etik Penelitian	125
Lampiran 2	Kuisisioner Penelitian	126
Lampiran 3	Lembar Google Form dalam Kuisisioner	132
Lampiran 4	Uji Validitas dan Reliabilitas Uji Validitas	133
Lampiran 5	Uji Validitas	134
Lampiran 6	Output SPSS	138
Lampiran 7	Uji Chi Square	141
Lampiran 8	Surat Keterangan Selesai Penelitian	144
Lampiran 9	Daftar Hadir FGD	145

DAFTAR ARTI LAMBANG, SINGKATAN DAN ISTILAH

CRM	: <i>Customer Relationship Mangement</i>
CMH	: Ciputra Mitra Hospital
HRD	: <i>Human Resource Development</i>
RS	: Rumah Sakit
WHO	: <i>World Health Organization</i>