

TESIS

**ANALISIS PENGARUH *CUSTOMER VALUE*,
CUSTOMER EXPERIENCE DAN *PREFERENCE CUSTOMER*
TERHADAP UTILISASI RAWAT INAP RUMAH SAKIT UMUM
DI KABUPATEN BANGKALAN**



MOH. SHOLEH

**UNIVERSITAS AIRLANGGA
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
PROGRAM MAGISTER
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI DAN KEBIJAKAN KESEHATAN
SURABAYA
2022**

TESIS

**ANALISIS PENGARUH *CUSTOMER VALUE*,
CUSTOMER EXPERIENCE DAN *PREFERENCE CUSTOMER*
TERHADAP UTILISASI RAWAT INAP RUMAH SAKIT UMUM
DI KABUPATEN BANGKALAN**



OLEH:

**MOH. SHOLEH
NIM 101914453017**

**UNIVERSITAS AIRLANGGA
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
PROGRAM MAGISTER
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI DAN KEBIJAKAN KESEHATAN
SURABAYA
2022**

**ANALISIS PENGARUH *CUSTOMER VALUE*,
CUSTOMER EXPERIENCE DAN *PREFERENCE CUSTOMER*
TERHADAP UTILISASI RAWAT INAP RUMAH SAKIT UMUM
DI KABUPATEN BANGKALAN**

TESIS

**Untuk memperoleh gelar Magister Kesehatan
Minat Studi Administrasi Rumah Sakit
Program Studi Administrasi dan Kebijakan Kesehatan
Fakultas Kesehatan Masyarakat
Universitas Airlangga**

Oleh:

**MOH. SHOLEH
NIM 101914453017**

**UNIVERSITAS AIRLANGGA
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
PROGRAM MAGISTER
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI DAN KEBIJAKAN KESEHATAN
SURABAYA
2022**

PENGESAHAN

**Dipertahankan di depan Tim Penguji Tesis
Minat Studi Administrasi Rumah Sakit
Program Studi Administrasi dan Kebijakan Kesehatan
Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Airlangga
dan diterima untuk memenuhi persyaratan guna memperoleh gelar
Magister Kesehatan (M.Kes.)
pada tanggal 22 Juni 2022**

Mengesahkan

**Universitas Airlangga
Fakultas Kesehatan Masyarakat**

Dekan,



**Dr. Santi Martini, dr., M.Kes.
NIP 196609271997022001**

Tim Penguji:

**Ketua : Dr. Ernawaty, drg., M.Kes.
Anggota : 1. Dr. Thinni Nurul R., Dra.Ec., M.Kes.
2. Dr. Djazuly Chalidyanto, S.KM., M.ARS.
3. Dr. Windhu Purnomo, dr., M.S.
4. Dr. M. Hasinuddin, S.Kep., Ns., M.Kep.
5. Andy Eka Bactiar, dr., M.Kes.**

PERSETUJUAN

TESIS

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Magister Kesehatan (M.Kes.)
Minat Studi Administrasi Rumah Sakit
Program Studi Administrasi dan Kebijakan Kesehatan
Fakultas Kesehatan Masyarakat
Universitas Airlangga**

Oleh:

**MOH. SHOLEH
NIM 101914453017**

**Menyetujui,
Surabaya, 13 Juli 2022**

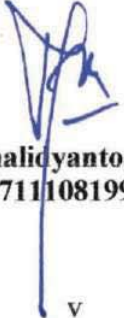
Pembimbing Ketua


**Dr. Thinni Nurul R., Dra.Ec., M.Kes.
NIP 196502111991032002**

Pembimbing


**Dr. Djazuly Chalidyanto, S.KM., M.ARS.
NIP 197111081998021001**

**Mengetahui,
Koordinator Program Studi Administrasi dan Kebijakan Kesehatan**


**Dr. Djazuly Chalidyanto, S.KM., M.ARS.
NIP 197111081998021001**

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Moh. Sholeh
NIM : 101914453017
Program Studi : Administrasi dan Kebijakan Kesehatan
Minat Studi : Manajemen Administrasi Rumah Sakit
Angkatan : 2019
Jenjang : Magister

menyatakan bahwa saya tidak melakukan kegiatan plagiat dalam penulisan tesis saya yang berjudul:

**ANALISIS PENGARUH *CUSTOMER VALUE*,
CUSTOMER EXPERIENCE DAN *PREFERENCE CUSTOMER*
TERHADAP UTILISASI RAWAT INAP RUMAH SAKIT UMUM
DI KABUPATEN BANGKALAN**

Apabila suatu saat nanti terbukti saya melakukan tindakan plagiat, maka saya akan menerima sanksi yang telah ditetapkan.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Surabaya, 22 Juni 2022



(Moh. Sholeh)

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah Robbil ‘alamiin, puji syukur kami atas segala rahmat dan hidayah Allah SWT sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis dengan judul : **“Analisis Pengaruh *Customer Value* , *Customer Experience* dan *Preference Customer* Terhadap Utilisasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum di Kabupaten Bangkalan”** sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar magister kesehatan (M.Kes).

Tesis ini berisikan tentang rekomendasi untuk meningkatkan utilisasi rawat inap rumah sakit umum di Kabupaten Bangkalan. Hasil temuan diharapkan dapat membantu pengelola rumah sakit umum untuk memahami konsep *customer value*, *customer experience* dan *preference customer* untuk dapat meningkatkan utilisasi rawat inap.

Ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kami haturkan kepada yang terhormat Dr. Thinni Nurul R., Dra.Ec., M.Kes., selaku pembimbing utama yang dengan penuh perhatian telah memberikan dorongan, bimbingan, arahan dan saran dalam penulisan tesis ini.

Ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kami haturkan kepada yang terhormat Dr. Djazuly Chalidyanto, S.KM., M.ARS., selaku pembimbing kedua yang dengan penuh perhatian dan kesabaran telah memberikan bimbingan, pengarahan dan saran sampai penelitian ini dapat diselesaikan.

Ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya juga kami sampaikan kepada:

1. Prof. Dr. Mohammad Nasih, S.E., M.T. Ak. selaku Rektor Universitas Airlangga, atas kesempatan belajar di Universitas Airlangga.
2. Dr. Santi Martini, dr., M.Kes. selaku Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Airlangga, atas kesempatan belajar di Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Airlangga.
3. Dr. Djazuly Chalidyanto, S.KM., M.ARS. selaku Koordinator Program Studi Administrasi dan Kebijakan Kesehatan dan sebagai Ketua Minat Studi Administrasi Rumah Sakit Program Studi Administrasi dan Kebijakan Kesehatan, Program Magister Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Airlangga, yang telah memberikan ilmu dan memotivasi agar selalu belajar untuk lebih meningkatkan wawasannya.
4. Dr. Ernawaty, drg., M.Kes., Dr. Windhu Purnomo, dr., M.S., Dr. M. Hasinuddin, S.Kep., Ns., M.Kep., dan Andy Eka Bactiar, dr., M.Kes. selaku anggota penguji yang telah memberikan perhatian dan masukan yang berharga untuk tesis ini dan selalu memberi inspirasi dan teladan dalam kehidupan saya.
5. Semua dosen pengajar di Minat Studi Administrasi Rumah Sakit yang telah banyak memberikan ilmu pengetahuan dan bimbingan selama proses pendidikan.
6. Seluruh responden penelitian yang telah membantu penelitian ini dengan sungguh-sungguh.

7. Afriana Saumi, Istri yang telah membantu dengan penuh perhatian dan pengertian sejak awal menempuh pendidikan MARS sampai terselesaikannya tesis ini
8. Keluarga besar dan teman-teman yang telah banyak membantu dan memberikan dukungan yang tak ternilai.

Penulisan hasil penelitian ini masih jauh dari sempurna, untuk itu saran dan kritik yang membangun sangat penulis harapkan demi kesempurnaan hasil penelitian ini. Dan semoga tesis ini dapat memberikan manfaat.

Surabaya, 22 Juni 2022

Penulis

SUMMARY

An Analysis of the Effect of Customer Value, Customer Experience, and Customer Preference on the Utilization of Inpatient Care Facilities in Bangkalan Regency

The population growth rate in Indonesia is increasing day by day. It can be seen from the data issued by the Population and Civil Registration Agency from 2000 to 2025, indicating that the total Indonesian population will increase from 205.1 million in 2000 to 273.1 million in 2025. The increased rate of population growth needs to be offset by improving infrastructures, such as in the health sector by fulfilling the required number of healthcare facilities based on the total population.

From 2018 to 2019, the prevalence of outpatient care patients increases from 56.3% to 72.3%, while the prevalence of inpatient care patients significantly decreases from 5.2% to 1.9%. This study aims to analyze the effect of customer values, customer experience, and customer preference on the utilization of Inpatient Care Facilities in Public Hospitals in Bangkalan Regency.

This study is an analytical observation with a cross-sectional design conducted from November 2020 to June 2022 in Bangkalan Regency. The data collection method is using a questionnaire. The population in this study is all people in Bangkalan Regency. The sample is people who fulfilled the inclusion criteria with a sample size determined using the correlation coefficient formula. The sampling technique in this study is simple random sampling.

The result shows that customer values affected the utilization of inpatient care facilities in Bangkalan Regency ($p = 0.0001$). People with a minus Customer Value tend to choose inpatient care facilities outside those in Bangkalan Regency, while people with a positive Customer Value tend to choose inpatient care facilities in Bangkalan Regency. Customer experience affects the utilization of inpatient care facilities in Bangkalan Regency ($p = 0.0001$). People with Customer Experience at the Sense level choose inpatient care facilities outside Bangkalan Regency, while people with Customer Experience at the Relate level choose inpatient care facilities in Bangkalan Regency.

Customer Preference affects the utilization of Inpatient Care Facilities in Bangkalan Regency ($p = 0.0001$). People who choose Good Doctor as their Customer Preference tend to choose inpatient care facilities in Bangkalan Regency, while people who choose Service Quality as their Customer Preference tend to choose inpatient care facilities outside Bangkalan Regency.

In conclusion, the Customer Value of most respondents is negative against the utilization of inpatient care facilities in Bangkalan Regency, indicating that most people think that the benefit is not proportional to the cost paid to the service provider of Public Hospitals in Bangkalan Regency. The Customer experience of most respondents is at the Sense against the utilization of inpatient care facilities in Bangkalan Regency, showing that people only describe their five senses, namely smell, hearing, sight, taste, and touch do not *relate* to the culture and social

environment that exist in the community in Bangkalan Regency. There are differences *in customer preferences* between people who utilize public hospital inpatients within Bangkalan Regency and outside Bangkalan Regency. People who utilize inpatient general hospitals outside Bangkalan Regency have *customer preferences form of quality of service* and people who utilize public hospital inpatients within Bangkalan Regency have *customer preferences form of good doctor* as the biggest reason to come to the General Hospital.

The recommendation of this research is to increase the *benefits* by establishing a *unique selling point* that suits the needs of the people of Bangkalan Regency, namely: providing a comfortable waiting room with *massage facilities*, a *food court* with attractive photo spots, a children's playground, and a shopping center arranged to resemble a mall. Reducing costs incurred by the community due to the difficulty of getting access to services in hospitals by improving *customer service*. To improve *customer experience*, this is done by doing *sense marketing* by making the smell of the Bangsal room the same as the aroma of class 1 or even VIP rooms, reducing noise levels during visiting hours, increasing natural lighting in every room in the hospital, providing dishes that are not only nutritious but must be delicious, and arrange the furniture in the inpatient room and provide comfortable linen for the patient.

Evaluate and monitor the quality of health services in hospitals effectively using measuring tools in the form of the SERVQUAL method or the *comprehensive health service evaluation and monitoring framework*. Managers of public hospitals in Bangkalan Regency must try to empower available doctors to become *good doctors* by making the right policies by including *good doctor* in the credentialing process and being introduced to the public through *marketing personal branding of doctors* who practice in hospital.

The suggestion of this research is to convey the dissemination of research results to the health office and hospitals throughout Bangkalan district in order to increase inpatient utilization based on the results of the study. The next researcher is expected to analyze the factors of the Healthcare system and environmental factors that affect the utilization of general hospital inpatients.

RINGKASAN

Analisis Pengaruh *Customer Value*, *Customer Experience* dan *Preference Customer* Terhadap Utilisasi Rawat Inap di Kabupaten Bangkalan

Tingkat pertumbuhan penduduk di Indonesia semakin hari semakin meningkat, hal ini dapat dilihat dari data yang dikeluarkan oleh Dinas Kependudukan tahun 2000- 2025 yang menunjukkan bahwa jumlah penduduk Indonesia akan mengalami peningkatan dari 205,1 juta di tahun 2000 menjadi 273,1 juta di tahun 2025. Peningkatan pertumbuhan penduduk perlu diimbangi dengan peningkatan infrastruktur, salah satunya di bidang kesehatan yaitu memenuhi jumlah fasilitas kesehatan yang dibutuhkan sesuai dengan jumlah penduduk.

Pada tahun 2018 sampai dengan tahun 2019, di Kabupaten Bangkalan terjadi peningkatan angka distribusi penduduk yang rawat jalan dari 56,3% menjadi 72,3% sedangkan angka distribusi penduduk yang rawat inap mengalami penurunan yang signifikan yaitu dari 5,2% menjadi 1,9%. Penelitian ini bertujuan untuk melakukan analisis pengaruh *customer values*, *customer experience*, dan *preference customer* terhadap utilisasi Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Kabupaten Bangkalan.

Jenis penelitian ini adalah observasional analitik dengan rancang bangun *cross sectional* pada bulan November 2020 sampai dengan Juni 2022 berlokasi di Kabupaten Bangkalan. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh masyarakat Kabupaten Bangkalan. Sampel penelitian ini adalah yang memenuhi kriteria inklusi dengan besar sampel 220 orang. Teknik pengambilan sampel yang dipakai dalam penelitian ini adalah teknik *simple random sampling*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *customer values* berpengaruh terhadap utilisasi Rawat Inap di Kabupaten Bangkalan ($p= 0,0001$) Masyarakat yang nilai *customer value* mengarah ke negatif maka utilisasi rawat inap yang dipilih cenderung ke luar Kabupaten Bangkalan sedangkan masyarakat yang nilai *customer value* mengarah ke positif maka utilisasi rawat inap yang dipilih cenderung ke dalam Kabupaten Bangkalan. *customer experience* berpengaruh terhadap utilisasi Rawat Inap di Kabupaten Bangkalan ($p= 0,0001$) Masyarakat yang *customer experience* cenderung ke tingkat *sense* maka utilisasi rawat inap yang dipilih adalah di luar Kabupaten Bangkalan sedangkan masyarakat yang *customer experience* cenderung ke tingkat *relate* maka utilisasi rawat inap yang dipilih adalah di dalam Kabupaten Bangkalan.

Preference customer berpengaruh terhadap utilisasi rawat inap di Kabupaten Bangkalan ($p= 0,0001$) masyarakat yang *preference customer* cenderung memilih *good doctor* maka utilisasi rawat inap cenderung di dalam Kabupaten Bangkalan sedangkan masyarakat yang *preference customer* cenderung memilih *quality of service* maka utilisasi rawat inapnya cenderung di luar Kabupaten Bangkalan.

Kesimpulan penelitian ini adalah sebagian besar responden mempunyai *customer value* yang bernilai negatif terhadap utilisasi rawat inap di Kabupaten Bangkalan. Artinya sebagian besar masyarakat merasa manfaat (*benefit*) pelayanan yang diperoleh tidak sebanding dengan pengorbanan (*cost*) yang diberikan oleh penyedia layanan Rumah Sakit Umum di Kabupaten Bangkalan. Sebagian besar responden memiliki *customer experience* yang berada pada tingkat *sense* terhadap utilisasi rawat inap di Kabupaten Bangkalan. Artinya masyarakat hanya mendeskripsikan pengalamannya hanya pada kelima panca indra yaitu *smell* , *sound*, *sight*, *taste* dan *touch* tidak sampai *relate* dengan dengan budaya dan lingkungan sosial yang ada pada masyarakat di Kabupaten Bangkalan .

Terdapat perbedaan *preference customer* antara masyarakat yang melakukan utilisasi rawat inap rumah sakit umum di dalam Kabupaten Bangkalan dan di luar Kabupaten Bangkalan. Masyarakat yang melakukan utilisasi rawat inap rumah sakit umum di luar Kabupaten Bangkalan mempunyai *preference customer* berupa *quality of service* dan masyarakat yang melakukan utilisasi rawat inap rumah sakit umum di dalam Kabupaten Bangkalan mempunyai *preference customer* berupa *good doctor* sebagai alasan terbesar untuk datang ke Rumah Sakit Umum .

Rekomendasi penelitian ini adalah meningkatkan *benefit* dengan membentuk *unique selling point* yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat Kabupaten Bangkalan yaitu: menyediakan ruang tunggu yang nyaman dengan fasilitas *massage*, *food court* dengan spot foto yang menarik, taman bermain anak, dan pusat belanja yang diatur menyerupai mall. Mengurangi *cost* yang dikeluarkan masyarakat yang diakibatkan susahny mendapatkan akses pelayanan di rumah sakit dengan meningkatkan kinerja *customer service*. Untuk meningkatkan *customer experience* dilakukan dengan cara melakukan *sense marketing* dengan cara membuat aroma ruangan Bangsal sama dengan aroma ruangan kelas 1 atau bahkan VIP, mengurangi tingkat kebisingan pada jam berkunjung, memperbanyak pencahayaan alami pada setiap ruangan di Rumah Sakit, menyediakan hidangan yang tidak hanya bergizi tetapi harus nikmat, dan melakukan penataan letak furniture di dalam Ruangan Rawat inap dan menyediakan bahan linen yang nyaman untuk pasien.

Melakukan evaluasi dan monitoring kualitas pelayanan kesehatan di Rumah Sakit secara efektif menggunakan alat ukur berupa Metode SERVQUAL atau Metode *comprehensive health service evaluation and monitoring framework* . Pengelola Rumah sakit umum di Kabupaten Bangkalan harus berupaya memberdayakan dokter yang tersedia untuk menjadi *good doctor* dengan membuat kebijakan yang tepat dengan memasukkan kriteria *good doctor* dalam proses kredensialing dan diperkenalkan kepada masyarakat melalui *marketing personal branding* dokter yang berpraktek di Rumah Sakit

Saran penelitian ini adalah menyampaikan desiminasi hasil penelitian kepada dinas kesehatan dan rumah sakit seluruh kabupaten bangkalan agar dapat meningkatkan utilisasi rawat inap berdasarkan hasil penelitian .Peneliti selanjutnya diharapkan melakukan analisis faktor *Healthcare system* dan faktor lingkungan yang memengaruhi utilisasi rawat inap Rumah sakit umum.

ABSTRACT

An Analysis of the Effect of Customer Value, Customer Experience, and Customer Preference on the Utilization of Inpatient Care Facilities in Bangkalan Regency

From 2018 to 2019, in Bangkalan Regency, the prevalence of outpatient care patients increases from 56.3% to 72.3%, while the prevalence of inpatient care patients significantly decreases from 5.2% to 1.9%.

This study aims to analyze the effect of customer values, customer experience, and customer preference on the utilization of Inpatient Care Facilities in Public Hospitals in Bangkalan Regency. This study is an analytical observation with a cross-sectional design. The respondent in this study is all people of Bangkalan Regency with 220 respondents overall. The sampling technique in this study is simple random sampling.

The result shows that 44.5% of customer value is negative with a p-value of 0.0001; the proportion of customer experience at the sense level is 33.4% with a p-value of 0.0001; the highest proportion of customer preference is 27.3% for Service Quality and 20.9% for Good Doctors with a p-value of 0.0001.

In conclusion, customer value, customer experience, and customer preference significantly affect the utilization of inpatient care facilities in Public Hospitals in Bangkalan Regency. The recommendation of this study is structuring a unique selling point based on the people's needs in Bangkalan Regency, using marketing sense as a strategy to improve customer experience, paying attention to the Service Quality, and using the Good Doctor as one of the important criteria in hiring doctors in a hospital.

Keywords: Customer Value, Customer Experience, Customer Preference, Inpatient Care Facility

ABSTRAK

Analisis Pengaruh *Customer Value*, *Customer Experience* dan *Preference Customer* Terhadap Utilisasi Rawat Inap di Kabupaten Bangkalan

Pada tahun 2018 sampai dengan tahun 2019 di Kabupaten Bangkalan , terjadi peningkatan angka distribusi penduduk yang rawat jalan dari 56,3% menjadi 72,3% sedangkan angka distribusi penduduk yang rawat inap mengalami penurunan yang signifikan yaitu dari 5,2% menjadi 1,9%.

Penelitian ini bertujuan untuk melakukan analisis pengaruh *customer values*, *customer experience*, *preference customer* terhadap utilisasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum di Kabupaten Bangkalan. Jenis penelitian ini adalah observasional analitik dengan rancang bangun *cross sectional*. Responden pada penelitian ini adalah seluruh masyarakat Kabupaten Bangkalan sebanyak 220 responden . Teknik pengambilan sampel yang dipakai dalam penelitian ini adalah teknik *simple random sampling*.

Hasil penelitian menunjukkan sebesar 44,5% *customer value* bernilai negatif dengan ($p = 0,0001$), *customer experience* berada pada tingkat *sense* sebesar 33,4% dengan ($p = 0,0001$), *preference customer* terbesar adalah *quality of service* 27,3% dan *good doctor* 20,9% dengan ($p = 0,0001$).

Kesimpulan penelitian ini adalah *customer value*, *customer experience* dan *preference customer* berpengaruh secara signifikan terhadap utilisasi rawat inap rumah sakit umum di Kabupaten Bangkalan. Rekomendasi dari penelitian ini adalah membentuk *unique selling point* yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat Kabupaten Bangkalan, menjadikan *sense marketing* sebagai strategi untuk meningkatkan *customer experience*, memperhatikan *quality of service* dan menjadikan *good doctor* sebagai salah satu kriteria yang penting dalam melakukan perekrutan dokter di Rumah Sakit.

Kata Kunci: *Customer Value*, *Customer Experience*, *Preference Customer*, Rawat Inap.

DAFTAR ISI

	Halaman
SAMPUL DEPAN	i
SAMPUL DALAM	ii
HALAMAN PERSYARATAN GELAR	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN PERSETUJUAN	v
PERNYATAAN ORISINALITAS	vi
KATA PENGANTAR	vii
<i>SUMMARY</i>	ix
RINGKASAN	xi
<i>ABSTRACT</i>	xiii
ABSTRAK	xiv
DAFTAR ISI	xv
DAFTAR TABEL	xviii
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	5
1.3 Batasan Masalah	8
1.4 Rumusan Masalah	10
1.5 Tujuan Penelitian	10
1.5.1 Tujuan Umum	10
1.5.2 Tujuan Khusus	10
1.6 Manfaat Penelitian	11
1.6.1 Manfaat Keilmuan	11
1.6.2 Manfaat Terapan	11
 BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	 12
2.1 Konsep Rumah Sakit	12
2.1.1 Klasifikasi Rumah Sakit	12
2.1.2 Indikator Kinerja Rumah Sakit	14
2.2 Utilisasi Pelayanan Kesehatan	16
2.3 Nilai Pelanggan (<i>Customer Value</i>)	17
2.3.1 Dimensi Nilai Pelanggan	18
2.4 Pengalaman Pelanggan (<i>Customer Experience</i>)	20
2.5 <i>Preference Customer</i>	25

BAB 3 KERANGKA KONSEPTUAL PENELITIAN	28
3.1 Kerangka Konseptual.....	28
3.2 Penjelasan Kerangka Konseptual	29
 BAB 4 METODE PENELITIAN.....	31
4.1 Jenis Penelitian	31
4.2 Rancang Bangun Penelitian	31
4.3 Lokasi dan Waktu Penelitian	32
4.4 Populasi dan Sampel.....	32
4.4.1 Populasi	32
4.4.2 Sampel.....	32
4.4.3 Besar Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	33
4.5 Kerangka Operasional.....	34
4.6 Variabel Penelitian	35
4.6.1 Variabel Independen	35
4.6.2 Variabel Dependen	35
4.7 Definisi Operasional	36
4.8 Teknik dan Prosedur Pengumpulan Data.....	36
4.9 Teknik Pengolahan dan Analisis Data	53
 BAB 5 HASIL DAN ANALISIS DATA	56
5.1 Gambaran Umum Kabupaten Bangkalan	56
5.2 Karakteristik Responden	58
5.3 <i>Customer Values</i> Rumah Sakit Umum di Kabupaten Bangkalan.....	59
5.4 <i>Customer Experience</i> Rumah Sakit Umum di Kabupaten Bangkalan.....	61
5.5 <i>Preference Customer</i> Rumah Sakit Umum di Kabupaten Bangkalan.....	62
5.6 Pengaruh <i>Customer Values</i> , <i>Customer Experience</i> dan <i>Preference Customer</i> terhadap Utilisasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum di Kabupaten Bangkalan	63
5.7 Isu Strategis.....	70
5.8 Rekomendasi Untuk Meningkatkan Utilisasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum di Kabupaten Bangkalan	75

BAB 6 PEMBAHASAN	78
6.1 <i>Customer Values</i> Dalam Mempengaruhi Utilisasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum di Kabupaten Bangkalan	78
6.1.1 Meningkatkan <i>Perceived Benefit</i> di Rumah Sakit Umum.....	79
6.1.2 Mengurangi <i>Perceived Cost Of Purchase</i> di Rumah Sakit Umum.....	80
6.2 <i>Customer Experience</i> Dalam Mempengaruhi Utilisasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum di Kabupaten Bangkalan	81
6.2.1. <i>Sensorial Smell Strategy</i>	83
6.2.2. <i>Sensorial Sound Strategy</i>	84
6.2.3. <i>Sensorial Sight Strategy</i>	85
6.2.4. <i>Sensorial Taste Strategy</i>	86
6.2.5. <i>Sensorial Touch Strategy</i>	87
6.3 <i>Preference Customer</i> Dalam Mempengaruhi Utilisasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum di Kabupaten Bangkalan	87
6.3.1. <i>Preference Customer</i> berupa <i>Quality of Service</i>	88
6.3.2. <i>Preference Customer</i> berupa <i>Good Doctor</i>	91
 BAB 7 PENUTUP.....	93
7.1 Kesimpulan.....	93
7.2 Saran.....	95
 DAFTAR PUSTAKA.....	96
LAMPIRAN.....	10

DAFTAR TABEL

Nomor	Judul Tabel	Halaman
Tabel 1.1	Jumlah Kebutuhan dan Kekurangan Tempat Tidur di RS Kabupaten Bangkalan Tahun 2019	2
Tabel 1.2	Bed Occupancy Rate (BOR) Rumah Sakit di Kabupaten Bangkalan Tahun 2019.....	3
Tabel 1.3	Angka Distribusi Penduduk yang Rawat Jalan dan Rawat Inap di Kabupaten	3
Tabel 4.2	Definisi Operasional	36
Tabel 5.1	Gambaran Responden Penelitian di Kabupaten Bangkalan Tahun 2021 (n=220)	58
Tabel 5.2	Distribusi nilai <i>Perceived Benefit</i> Rumah Sakit Umum di Kabupaten Bangkalan Tahun 2021 (n=220)	59
Tabel 5.3	<i>Perceived Cost Of Purchase</i> Rumah Sakit Umum di Kabupaten Bangkalan Tahun 2021(n=220).....	60
Tabel 5.4	Distribusi Kategori Nilai <i>Customer Value</i> Rumah Sakit Umum di Kabupaten Bangkalan Tahun 2021 (n=220)	60
Tabel 5.5	Distribusi Kategori <i>Customer Experience</i> Rumah Sakit Umum di Kabupaten Bangkalan Tahun 2021 (n=220)	61
Tabel 5.6	Distribusi Kategori <i>Preference Customer</i> Rumah Sakit Umum di Kabupaten Bangkalan Tahun 2021(n=220)	62
Tabel 5.7	Utilisasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum di Kabupaten Bangkalan Tahun 2021(n=220)	63
Tabel 5.8	Pengaruh <i>Customer Value</i> terhadap Utilisasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum di Kabupaten Bangkalan Tahun 2021 (n=220).....	64
Tabel 5.9	Pengaruh <i>Customer Experience</i> dengan Utilisasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum di Kabupaten Bangkalan Tahun 2021 (n=220).....	65
Tabel 5.10	Pengaruh <i>Preference Customer</i> dengan Utilisasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum di Kabupaten Bangkalan Tahun 2021 (n=220).....	66
Tabel 5.11	Jumlah Kebutuhan dan Kekurangan <i>Dokter Spesialis</i> di Rumah Sakit Umum Kabupaten Bangkalan Tahun 2019.....	67
Tabel 5.12	Hasil Uji Regresi Logistik Ganda Pengaruh <i>Customer Value</i> , <i>Customer Experience</i> dan <i>Preference Customer</i> terhadap Utilisasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum di Kabupaten Bangkalan Tahun 2021 (n=220)	68
Tabel 5.14	Isu Strategis, Telaah Peneliti dan Alternatif Solusi sebagai Upaya meningkatkan Utilisasi Rawat Inap Rumah Sakit	70

DAFTAR GAMBAR

Nomor	Judul Gambar	Halaman
Gambar 1.1	Kajian Masalah	5
Gambar 3.1	Kerangka Konseptual Penelitian	28
Gambar 4.1	Kerangka Operasional.....	34
Gambar 5.1	Peta Kabupaten Bangkalan.....	57

DAFTAR LAMPIRAN

Nomor	Judul Lampiran	Halaman
Lampiran 1	Penjelasan Penelitian Bagi Responden	100
Lampiran 2	<i>Informed Consent</i>	102
Lampiran 3	Kuesioner Demografi	103
Lampiran 4	Kuesioner <i>Customer Value</i>	104
Lampiran 5	Kuesioner <i>Customer Experience</i>	107
Lampiran 6	Kuesioner <i>Preference Customer</i>	109
Lampiran 7	Sertifikat Laik Etik	110
Lampiran 8	Hasil uji Reliabilitas dan Validitas.....	111
Lampiran 9	Hasil Uji SPSS	128
Lampiran 10	Surat Ijin Penelitian.....	136

DAFTAR ARTI LAMBANG, SINGKATAN DAN ISTILAH

Daftar Arti Lambang

&	= Dan
>	= Lebih dari
<	= Kurang dari
%	= Persen
$\sum$	= Jumlah
p	= Signifikansi
N	= Besar populasi
n	= Besar sampel
e	= Toleransi error
r	= correlation coefficient
df	= degree of freedom

Daftar Singkatan

RI	= Republik Indonesia
RS	= Rumah Sakit
RSU	= Rumah Sakit Umum
RSUD	= Rumah Sakit Umum Daerah
No	= Nomor
BOR	= Bed Occupancy Rate
Kemenkes	= Kementerian Kesehatan
TT	= Tempat Tidur
JKN	= Jaminan Kesehatan Nasional
FKTP	= Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama

Daftar Istilah

cf.	= compare
e.g.	= for example
etc	= and so forth
i.e.	= that is
viz.	= namely
vs	= versus, against