

DAFTAR ISI

	Halaman
SAMPUL DEPAN	i
SAMPUL DALAM	ii
HALAMAN PRASYARAT GELAR	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN PERSETUJUAN	v
PERNYATAAN TENTANG ORISINALITAS	vi
KATA PENGANTAR	vii
SUMMARY	viii
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	xix
DAFTAR ARTI LAMBANG, SINGKATAN DAN ISTILAH	xx
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Penyebab Masalah	6
1.3 Rumusan Masalah	13
1.4 Tujuan Penelitian	14
1.4.1 Tujuan umum	14
1.4.1 Tujuan khusus	15
1.5 Manfaat Penelitian	16
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	18
2.1 Puskesmas	18
2.2 Pelayanan Antenatal	19
2.2.1 Definisi Pelayanan Antenatal	19
2.2.2 Tujuan Pelayanan Antenatal	20
2.2.3 Pemeriksaan Antenatal	20
2.2.4 Indikator Pemeriksaan Antenatal	21
2.3 Faktor yang Berhubungan dengan Pemilihan Tempat Persalinan	23
2.3.1 Bidan	23
2.3.2 Ibu Hamil	26
2.4 Pemasaran Jasa	28
2.4.1 Pengertian Pemasaran	28
2.4.2 Pemasaran Jasa Kesehatan	29
2.5 <i>Customer Satisfaction</i> (Kepuasan Pelanggan)	33
2.6 Loyalitas	35
2.7 Strategi Pengelolaan Loyalitas	39
2.8 Hambatan Pindah (<i>Switching Barrier</i>)	39

2.8.1	Biaya Beralih (<i>Switching Cost</i>).....	41
2.8.2	Daya tarik alternatif yang ada (<i>Attractiveness of Alternatives</i>).....	45
2.9	Niat Beralih (<i>Switching Intention</i>).....	45
BAB 3	KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS PENELITIAN	48
BAB 4	METODE PENELITIAN.....	51
4.1	Jenis Rancangan Penelitian.....	51
4.2	Populasi.....	51
4.3	Sampel dan Cara Pengambilan Sampel	52
4.4	Waktu dan Lokasi Penelitian	52
4.5	Kerangka Operasional.....	52
4.6	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.....	55
4.7	Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data.....	68
4.8	Teknik Pengolahan dan Analisis Data	72
BAB 5	HASIL DAN ANALISIS DATA.....	75
5.1	Profil Puskesmas Jagir Surabaya	75
5.1.1	Data Umum Puskesmas	75
5.1.2	Data Wilayah.....	75
5.1.3	Visi dan Misi Puskesmas Jagir.....	76
5.1.4	Sumber Daya Manusia di Puskesmas Jagir.....	77
5.2	Karakteristik Ibu hamil	78
5.2.1	Usia	78
5.2.2	Jumlah Paritas	78
5.2.3	Tingkat Pendidikan	79
5.2.4	Tingkat Ekonomi.....	80
5.2.5	Persepsi tentang Kehamilan	80
5.2.6	Kebiasaan Bersalin Keluarga	82
5.3	Faktor <i>Customer Satisfaction</i>	83
5.3.1	<i>Customers Satisfaction</i> pada <i>Physical Aspect</i>	83
5.3.2	<i>Customers Satisfaction</i> pada <i>Personal Interaction</i>	85
5.3.3	<i>Customers Satisfaction</i> pada <i>Reliability</i>	86
5.3.4	<i>Customers Satisfaction</i> pada <i>Problem Solving</i>	88
5.3.5	<i>Customers Satisfaction</i> pada <i>Policy</i>	90
5.3.6	<i>Customer Satisfaction</i> berdasarkan Sub Variabel	91
5.4	Faktor <i>Perceived Switching Cost</i>	92
5.4.1	<i>Perceived Switching Cost</i> pada <i>Procedural Cost</i>	92
5.4.2	<i>Perceived Switching Cost</i> pada <i>Financial Cost</i>	95
5.4.3	<i>Perceived Switching Cost</i> pada <i>Relational Cost</i>	97
5.4.4	<i>Perceived Switching Cost</i> pada <i>Perceived Security</i>	99
5.4.5	<i>Perceived Switching Cost</i> berdasarkan Sub Variabel	101
5.5	<i>Switching Intention to Attractiveness of Alternatives</i>	102

5.6	Pengaruh <i>Customer Satisfaction</i> dan <i>Perceived Switching Cost</i> terhadap <i>Switching Intention to Attractiveness of Alternatives</i>	103
5.7	Pengaruh Aspek <i>Customer Satisfaction</i> terhadap <i>Switching Intention to Attractiveness of Alternatives</i>	105
5.8	Pengaruh Aspek <i>Perceived Switching Cost</i> Terhadap <i>Switching Intention to Attractiveness of Alternatives</i>	107
5.9	Hasil Analisis Uji Pengaruh Karakteristik Ibu Hamil terhadap <i>Customer Satisfaction</i> pada <i>Personal Interaction</i> , <i>Perceived Switching Cost</i> pada <i>Procedural Cost</i> , dan <i>Switching Intention to Attractiveness of Alternatives</i>	109
5.10	Isu Strategis	115
5.11	Hasil <i>Focus Group Discussion</i> (FGD)	117
BAB 6	PEMBAHASAN	124
6.1	Analisis Karakteristik Ibu Hamil di Poli KIA Puskesmas Jagir Surabaya	125
6.2	Analisis Tingkat <i>Customer Satisfaction</i> Ibu Hamil di Poli KIA di Puskesmas Jagir	126
6.3	Analisis <i>Perceived Switching Cost</i> Ibu Hamil di Poli KIA di Puskesmas Jagir	126
6.4	Analisis <i>Switching Intention to Attractiveness of Alternatives</i> Ibu Hamil di Poli KIA di Puskesmas Jagir	127
6.5	Analisis Pengaruh Faktor <i>Customer Satisfaction</i> Terhadap <i>Switching Intention to Attractiveness of Alternatives</i>	128
	6.5.1 Pengaruh <i>physical aspect</i> terhadap <i>switching intention to attractiveness of alternatives</i>	
	6.5.2 Pengaruh <i>personal interaction</i> terhadap <i>switching intention to attractiveness of alternatives</i>	129
	6.5.3 Pengaruh <i>reliability</i> terhadap <i>switching intention to attractiveness of alternatives</i>	130
	6.5.4 Pengaruh <i>problem solving</i> terhadap <i>switching intention to attractiveness of alternatives</i>	131
	6.5.5 Pengaruh <i>policy</i> terhadap <i>switching intention to attractiveness of alternatives</i>	132
6.6	Analisis Pengaruh Faktor <i>Perceived Switching Cost</i> Terhadap <i>Switching Intention To Attractiveness Of Alternatives</i>	133
	6.6.1 Pengaruh <i>prosedural cost</i> terhadap <i>switching intention to attractiveness of alternatives</i>	134
	6.6.2 Pengaruh <i>financial cost</i> terhadap <i>switching intention to attractiveness of alternatives</i>	134
	6.6.3 Pengaruh <i>relational cost</i> terhadap <i>switching intention to attractiveness of alternatives</i>	136
	6.6.4 Pengaruh <i>perceived security</i> terhadap <i>switching intention to attractiveness of alternatives</i>	136

6.7	Uji Pengaruh Karakteristik Ibu Hamil terhadap <i>Customer Satisfaction</i> pada <i>Personal Interaction</i>	137
6.8	Uji Pengaruh Karakteristik Ibu Hamil terhadap <i>Perceived Switching Cost</i> pada <i>Procedural Cost</i>	140
6.9	Uji Pengaruh Karakteristik Ibu Hamil terhadap <i>Switching Intention to Attractiveness of Alternatives</i>	142
6.10	Rekomendasi Penelitian.....	143
BAB 7	PENUTUP.....	149
7.1	Kesimpulan	149
7.2	Saran.....	150
	DAFTAR PUSTAKA	152
	LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Nomor	Nama Tabel	Halaman
1.1	Perbandingan Jumlah Kunjungan Ibu Hamil K4 dan Jumlah Persalinan Ibu dengan K4 di Puskesmas Jagir	4
4.1	Variabel Penelitian, Definisi Operasional, Cara Pengukuran Variabel, Skala dan Hasil Ukur	55
4.2	Hasil Uji Validitas Kuesioner	69
4.3	Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner	71
5.1	Karakteristik Ibu hamil Berdasarkan Usia di Puskesmas Jagir Surabaya Tahun 2015	78
5.2	Karakteristik Ibu hamil Berdasarkan Jumlah Paritas di Puskesmas Jagir Surabaya Tahun 2015	79
5.3	Karakteristik Ibu hamil Berdasarkan Tingkat Pendidikan di Puskesmas Jagir Surabaya Tahun 2015	79
5.4	Karakteristik Ibu hamil Berdasarkan Tingkat Ekonomi di Puskesmas Jagir Surabaya Tahun 2015	80
5.5	Karakteristik Ibu hamil Berdasarkan Persepsi tentang Kehamilan di Puskesmas Jagir Surabaya Tahun 2015	80
5.6	Kategori Persepsi Tentang Kehamilan Ibu hamil di Puskesmas Jagir Surabaya Tahun 2015	81
5.7	Tempat Persalinan yang Menjadi Kebiasaan Bersalin Keluarga Ibu hamil	82
5.8	<i>Customer Satisfaction</i> pada <i>Physical Aspect</i> di Puskesmas Jagir Surabaya Tahun 2015	84
5.9	<i>Customer Satisfaction</i> pada <i>Physical Aspect</i> Berdasarkan Kategori di Puskesmas Jagir Surabaya Tahun 2015	84
5.10	<i>Customer Satisfaction</i> pada <i>Personal Interaction</i> di Puskesmas Jagir Surabaya Tahun 2015	85
5.11	<i>Customer Satisfaction</i> pada <i>Personal Interaction</i> Berdasarkan Kategori di Puskesmas Jagir Surabaya Tahun 2015	86
5.12	<i>Customer Satisfaction</i> pada <i>Reliability</i> di Puskesmas Jagir Surabaya Tahun 2015	87
5.13	<i>Customer Satisfaction</i> pada <i>Reliability</i> Berdasarkan Kategori di Puskesmas Jagir Surabaya Tahun 2015	88
5.14	<i>Customer Satisfaction</i> pada <i>Problem Solving</i> di Puskesmas Jagir Surabaya Tahun 2015	88
5.15	<i>Customer Satisfaction</i> pada <i>Problem Solving</i> Berdasarkan Kategori di Puskesmas Jagir Surabaya Tahun 2015	89
5.16	<i>Customer Satisfaction</i> pada <i>Policy</i> di Puskesmas Jagir Surabaya Tahun 2015	90
5.17	<i>Customer Satisfaction</i> pada <i>Policy</i> Berdasarkan Kategori di Puskesmas Jagir Surabaya Tahun 2015	91
5.18	Rangkuman nilai mean Faktor <i>Customer Satisfaction</i> di	91

Nomor	Nama Tabel	Halaman
5.19	Puskesmas Jagir Surabaya Tahun 2015 <i>Customer Satisfaction</i> Sesuai Kategori di Puskesmas Jagir Surabaya Tahun 2015	92
5.20	<i>Perceived Switching Cost</i> pada <i>Procedural Cost</i> di Puskesmas Jagir Surabaya Tahun 2015	93
5.21	<i>Perceived Switching Cost</i> pada <i>Procedural Cost</i> Berdasarkan Kategori di Puskesmas Jagir Surabaya Tahun 2015	94
5.22	<i>Perceived Switching Cost</i> pada <i>Financial Cost</i> di Puskesmas Jagir Surabaya Tahun 2015	95
5.23	<i>Perceived Switching Cost</i> pada <i>Financial Cost</i> Berdasarkan Kategori di Puskesmas Jagir Surabaya Tahun 2015	96
5.24	<i>Perceived Switching Cost</i> pada <i>Relational Cost</i> di Puskesmas Jagir Surabaya Tahun 2015	97
5.25	<i>Perceived Switching Cost</i> pada <i>Relational Cost</i> Berdasarkan Kategori di Puskesmas Jagir Surabaya Tahun 2015	98
5.26	<i>Perceived Switching Cost</i> pada <i>Perceived Security</i> pada Ibu Hamil bila Melakukan Persalinan di Puskesmas Jagir Surabaya Tahun 2015	99
5.27	<i>Perceived Switching Cost</i> pada <i>Perceived Security</i> Berdasarkan Kategori di Puskesmas Jagir Surabaya Tahun 2015	100
5.28	Rangkuman Nilai Mean Faktor <i>Perceived Switching Cost</i> di Puskesmas Jagir Surabaya Tahun 2015	101
5.29	<i>Perceived Switching Cost</i> Sesuai Kategori di Puskesmas Jagir Surabaya Tahun 2015	101
5.30	<i>Perceived Switching Cost</i> terhadap Frekuensi <i>Switching Intention to Attractiveness of Alternatives</i> di Puskesmas Jagir Surabaya Tahun 2015	102
5.31	Alternatif Tempat Persalinan yang dipilih oleh Ibu hamil selain di Puskesmas Jagir Surabaya Tahun 2015	103
5.32	Rangkuman Hasil Analisis Variabel <i>Customer Satisfaction</i> dan <i>Perceived Switching Cost</i> terhadap <i>Switching Intention to Attractiveness of Alternatives</i> di Puskesmas Jagir Surabaya Tahun 2015	103
5.33	Pengaruh <i>Customer Satisfaction</i> Pada <i>Personal Interaction</i> Terhadap <i>Switching Intention to Attractiveness of Alternatives</i> di Puskesmas Jagir Surabaya Tahun 2015	106
5.34	Pengaruh <i>Perceived Switching Cost</i> Pada <i>Procedural Cost</i> Terhadap <i>Switching Intention to Attractiveness of Alternatives</i> di Puskesmas Jagir Surabaya Tahun 2015	108

Nomor	Nama Tabel	Halaman
5.35	Pengaruh Karakteristik Ibu Hamil Terhadap <i>Customer Satisfaction</i> Pada <i>Personal Interaction</i> Ibu Hamil Dalam Memilih Tempat Persalinan	109
5.36	Pengaruh Karakteristik Ibu Hamil terhadap <i>Perceived Switching Cost</i> pada <i>Procedural Cost</i> Ibu Hamil dalam Memilih Tempat Persalinan	110
5.37	Pengaruh Karakteristik Ibu Hamil terhadap <i>Switching Intention to Attractiveness of Alternatives Attractiveness of Alternatives</i> Ibu Hamil dalam Memilih Tempat Persalinan	111
5.38	Pengaruh Persepsi tentang Kondisi Kehamilan terhadap <i>Customer Satisfaction</i> pada <i>Personal Interaction</i> di Puskesmas Jagir Surabaya Tahun 2015	112
5.39	Pengaruh Persepsi tentang Kondisi Kehamilan terhadap <i>Perceived Switching Cost</i> pada <i>Personal Interaction</i> di Puskesmas Jagir Surabaya Tahun 2015	113
5.40	Usia Ibu Hamil terhadap <i>Switching Intention To Attractiveness Of Alternatives</i> di Puskesmas Jagir Surabaya Tahun 2015	114
5.41	Isu Strategis di Puskesmas Jagir Surabaya Tahun 2015	115
5.42	Hasil <i>Focus Group Discussion (FGD)</i> di Puskesmas Jagir	117
5.43	Isu Strategis Berdasarkan Hasil Penelitian dan <i>Focus Group Discussion (FGD)</i>	120
6.1	Rekomendasi	144

DAFTAR GAMBAR

Nomor	Nama Tabel	Halaman
1.1	Identifikasi Masalah	7
2.1	Segitiga Pemasaran Jasa	31
3.1	Kerangka Konsep	48
4.1	Kerangka Operasional	54
5.1	Denah Lokasi Puskesmas Jagir	75
5.2	Gambaran Pengaruh <i>Customer Satisfaction, Perceived Switching Cost</i> terhadap <i>Switching Intention to Attractiveness of Alternatives</i>	105
5.3	Pengaruh Karakteristik Ibu Hamil terhadap <i>Customer Satisfaction (Personal Interaction), Perceived Switching Cost (Procedural Cost)</i> , dan <i>Switching Intention to Attractiveness of Alternatives</i>	112

DAFTAR LAMPIRAN

Nomor Lampiran	Nama Tabel	Halaman
Lampiran 1	Sertifikat Kaji Etik	157
Lampiran 2	Penjelasan Subyek Penelitian	159
Lampiran 3	<i>Informed Consent</i>	163
Lampiran 4	Kuesioner	165
Lampiran 5	Output SPSS Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	172
Lampiran 6	Output SPSS Hasil Analisis Statistik	185

DAFTAR ARTI LAMBANG, SINGKATAN DAN ISTILAH

Daftar Arti Lambang

<	= Kurang dari
>	= Lebih dari
≤	= Kurang dari sama dengan
≥	= Lebih dari sama dengan
%	= Persen
p	= signifikansi
α	= alpha
B	= Beta

Daftar Singkatan

AKI	= Angka Kematian Ibu
ANC	= Antenatal Care
Bumil	= Ibu hamil
MDGs	= <i>Millenium Development Goals</i>
PNS	= Pegawai Negeri Sipil
PT	= Perguruan Tinggi
SD	= Sekolah Dasar
SDKI	= Survei Demografi dan Kependudukan Indonesia
SMP	= Sekolah Menengah Pertama
SMA	= Sekolah Menengah Atas
UMR	= Upah Minimum Regional
WHO	= World Health Organization