

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
<i>SUMMARY</i>	ix
<i>ABSTRACT</i>	xi
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xviii
DAFTAR GAMBAR	xxiv
DAFTAR LAMPIRAN	xxv
DAFTAR ARTI LAMBANG, SINGKATAN DAN ISTILAH	xxvi
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Kajian Masalah	5
1.2.1 Faktor Masyarakat	6
1.2.2 Karakteristik Organisasi	11
1.2.3 Kebijakan Pemasaran	12
1.2.4 <i>Customer Relationship Management (CRM)</i>	17
1.2.5 <i>Customer Engagement</i>	18
1.2.6 Faktor Lingkungan	22
1.3 Rumusan Masalah	23
1.4 Tujuan Penelitian	25
1.4.1 Tujuan Umum	25
1.4.2 Tujuan Khusus	25
1.5 Manfaat Penelitian	27
1.5.1 Manfaat bagi Puskesmas	27
1.5.2 Manfaat bagi Institusi	27
1.5.3 Manfaat bagi Peneliti	27
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	29
2.1 Puskesmas	29
2.2 Upaya Kesehatan Ibu dan Anak	30
2.3 <i>Drop Out K1—K4</i>	36
2.4 Pemasaran	37
2.4.1 Pengertian	37
2.4.2 Ruang Lingkup Pemasaran	40
2.5 Pemasaran Eksternal	42
2.5.1 Pengertian	42
2.6 <i>Customer engagement</i>	43

	Halaman
2.6.1 Pengertian	43
2.6.2 Proses Siklus <i>Customer Engagement</i>	48
2.6.3 Konsep Loyalitas	53
2.6.4 <i>Customer Relationship Marketing</i> dan <i>Customer Engagement</i>	56
BAB 3 KERANGKA KONSEPTUAL	58
3.1 Kerangka Konseptual penelitian.....	58
3.2 Penjelasan kerangka Konseptual penelitian.....	59
BAB 4 METODE PENELITIAN	62
4.1 Jenis dan Rancang bangun Penelitian.....	62
4.2 Lokasi dan Waktu Penelitian	62
4.2.1 Lokasi Penelitian	62
4.2.2 Waktu Penelitian.....	63
4.3 Populasi dan Sampel Penelitian.....	63
4.3.1 Populasi Penelitian.....	63
4.3.2 Sampel penelitian.....	63
4.3.3 Besar Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	63
4.4 Kerangka Operasional	66
4.5 Variabel Penelitian, Definisi Operasional dan Cara Pengukuran	67
4.5.1 Variabel Penelitian.....	67
4.5.2 Definisi Operasional	68
4.6 Instrumen Penelitian	78
4.7 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen.....	78
4.8 Pengumpulan Data	78
4.9 Pengolahan dan Analisis Data	79
4.9.1 Pengolahan Data	79
4.9.2 Analisis Data.....	79
BAB 5 HASIL DAN ANALISIS DATA	83
5.1 Gambaran Umum Puskesmas Sawahan Surabaya.....	83
5.1.1 Visi, Misi dan Motto Puskesmas Sawahan Surabaya	83
5.1.2 Jenis pelayanan di puskesmas Sawahan	84
5.1.3 Sumber Daya Manusia yang dimiliki Puskesmas Sawahan	84
5.1.4 Struktur Organisasi Puskesmas Sawahan	86
5.2 Karakteristik Responden di Puskesmas Sawahan Kota Surabaya	88
5.2.1 Umur	88
5.2.2 Paritas	88
5.2.3 Persepsi Kehamilan	89
5.2.4 Kebutuhan dan Harapan.....	90
5.2.5 Pengetahuan tentang <i>Antenatal Care</i> (ANC).....	95

	Halaman
5.2.6 Kebiasaan <i>Antenatal Care</i> (ANC)	96
5.2.7 Persepsi Ibu Hamil dengan Dokter dan Bidan.....	97
5.3 Pelayanan <i>Antenatal Care</i> (ANC) di Puskesmas Sawahan Kota Surabaya.....	100
5.4 Kondisi <i>Satisfaction</i> Ibu hamil di Puskesmas Sawahan Kota Surabaya.....	103
5.4.1 <i>Professionalism and Skill</i>	103
5.4.2 <i>Attitude and Behaviour</i>	104
5.4.3 <i>Access and Flexibility</i>	105
5.4.4 <i>Reliability and Trustworthiness</i>	106
5.4.5 <i>Recovery</i>	108
5.4.6 <i>Reputation and Credibility</i>	109
5.5 Kondisi <i>Retention</i> Ibu hamil di Puskesmas Sawahan Kota Surabaya	110
5.6 Kondisi <i>Commitment</i> Ibu hamil di Puskesmas Sawahan Kota Surabaya.....	112
5.7 Kondisi <i>Advocacy</i> Ibu hamil di Puskesmas Sawahan Kota Surabaya	115
5.8 Kondisi <i>Engagement</i> Ibu hamil di Puskesmas Sawahan Kota Surabaya.....	118
5.9 Hubungan Karakteristik Responden dengan Kunjungan ANC	120
5.9.1 Umur dengan kunjungan ANC	120
5.9.2 Paritas dengan kunjungan ANC	121
5.9.3 Persepsi Kehamilan dengan kunjungan ANC	122
5.9.4 Pengetahuan dengan kunjungan ANC.....	122
5.9.5 Kebiasaan ANC dengan kunjungan ANC	123
5.9.6 Persepsi terhadap dokter dengan kunjungan ANC...	123
5.9.7 Persepsi terhadap bidan dengan kunjungan ANC	124
5.9.8 Kebutuhan dan Harapan dengan kunjungan ANC ...	125
5.10 Hubungan Karakteristik Responden dengan <i>Satisfaction</i>	126
5.10.1. Umur dengan <i>Satisfaction</i>	126
5.10.2. Paritas dengan <i>Satisfaction</i>	126
5.10.3. Persepsi Kehamilan dengan <i>Satisfaction</i>	127
5.10.4. Pengetahuan dengan <i>Satisfaction</i>	127
5.10.5. Kebiasaan ANC dengan <i>Satisfaction</i>	128
5.10.6. Persepsi terhadap dokter dengan <i>Satisfaction</i>	129
5.10.7. Persepsi terhadap bidan dengan <i>Satisfaction</i>	129
5.10.8. Kebutuhan dan Harapan dengan <i>Satisfaction</i>	130
5.11 Hubungan Karakteristik Responden dengan <i>Retention</i>	130
5.11.1 Umur dengan <i>Retention</i>	130
5.11.2 Paritas dengan <i>Retention</i>	131
5.11.3 Persepsi Kehamilan dengan <i>Retention</i>	132
5.11.4 Pengetahuan dengan kunju <i>Retention</i> ngan ANC	132
5.11.5 Kebiasaan ANC dengan <i>Retention</i>	133

	Halaman
5.11.6 Persepsi terhadap dokter dengan <i>Retention</i>	133
5.11.7 Persepsi terhadap bidan dengan <i>Retention</i>	134
5.11.8 Kebutuhan dan Harapan dengan <i>Retention</i>	134
5.12 Hubungan Karakteristik Responden dengan <i>Retention</i>	135
5.12.1 Umur dengan <i>Commitment</i>	135
5.12.2 Paritas dengan <i>Commitment</i>	136
5.12.3 Persepsi Kehamilan dengan <i>Commitment</i>	136
5.12.4 Pengetahuan dengan <i>Commitment</i>	137
5.12.5 Kebiasaan ANC dengan <i>Commitment</i>	138
5.12.6 Persepsi terhadap dokter dengan <i>Commitment</i>	138
5.12.7 Persepsi terhadap bidan dengan <i>Commitment</i>	139
5.12.8 Kebutuhan dan Harapan dengan <i>Commitment</i>	140
5.13 Hubungan Karakteristik Responden dengan <i>Advocacy</i>	141
5.13.1 Umur dengan <i>Advocacy</i>	141
5.13.2 Paritas dengan <i>Advocacy</i>	141
5.13.3 Persepsi Kehamilan dengan <i>Advocacy</i>	142
5.13.4 Pengetahuan dengan <i>Advocacy</i>	142
5.13.5 Kebiasaan ANC dengan <i>Advocacy</i>	143
5.13.6 Persepsi terhadap dokter dengan <i>Advocacy</i>	144
5.13.7 Persepsi terhadap bidan dengan <i>Advocacy</i>	144
5.13.8 Kebutuhan dan Harapan dengan <i>Advocacy</i>	145
5.14 Hubungan Karakteristik Responden dengan <i>Engagement</i>	145
5.14.1 Umur dengan <i>Engagement</i>	146
5.14.2 Paritas dengan <i>Engagement</i>	147
5.14.3 Persepsi Kehamilan dengan <i>Engagement</i>	147
5.14.4 Pengetahuan dengan <i>Engagement</i>	148
5.14.5 Kebiasaan ANC dengan <i>Engagement</i>	148
5.14.6 Persepsi terhadap dokter dengan <i>Engagement</i>	149
5.14.7 Persepsi terhadap bidan dengan <i>Engagement</i>	149
5.14.8 Pelayanan ANC dengan <i>Engagement</i>	150
5.14.9 Kebutuhan dan Harapan dengan <i>Engagement</i>	150
5.15 Hubungan Kunjungan ANC dengan <i>Satisfaction, Retention Commitment, Advocacy, dan Engagement</i>	151
5.15.1 Kunjungan ANC dengan <i>Satisfaction</i>	151
5.15.2 Kunjungan ANC dengan <i>Retention</i>	151
5.15.3 Kunjungan ANC dengan <i>Commitment</i>	152
5.15.4 Kunjungan ANC dengan <i>Advocacy</i>	152
5.15.5 Kunjungan ANC dengan <i>Engagement</i>	153
5.16 Hubungan antara <i>Satisfaction dengan Retention</i>	153
5.17 Hubungan antara <i>Retention dengan Commitment</i>	154
5.18 Hubungan antara <i>Commitment dengan Advocacy</i>	155
5.19 Hubungan antara <i>Advocacy dengan Engagement</i>	156
5.20 Posisi responden pada Siklus <i>Customer Engagement</i>	156
5.21 Posisi Responden pada Siklus customer Engagement berdasarkan Kunjungan ANC.....	157

	Halaman
5.22 Rangkuman Hasil Uji Statistik	158
5.22.1 Rangkuman Hasil Uji Hubungan.....	158
5.22.2 Rangkuman Hasil Uji Pengaruh.....	162
5.23 Isu Strategis Penelitian	163
5.23.1 Isu Strategis Kunjungan ANC.....	163
5.23.2 Isu Strategis Satisfaction	165
5.23.3 Isu Strategis <i>Retention</i>	168
5.23.4 Isu Strategis <i>Commitment</i>	171
5.23.5 Isu Strategis <i>Advocacy</i>	174
5.23.6 Isu Strategis <i>Engagement</i>	177
5.24 Penyusunan Rekomendasi Upaya menurunkan <i>drop out</i> K1-K4 Kunjungan Poli KIA Puskesmas Sawahan Kota Surabaya.....	183
BAB 6 PEMBAHASAN.....	188
6.1 Analisis Karakteristik Responden di Puskesmas Sawahan Kota Surabaya.....	188
6.2 Analisis Hubungan Karakteristik Responden dengan <i>Engagement</i>	191
6.3 Rekomendasi Upaya Menurunkan Angka <i>Drop Out</i> K1- K4 Kunjungan Ibu Hamil di Puskesmas Sawahan Kota Surabaya Berdasarkan Metode <i>Customer Engagement</i>	193
6.3.1 <i>Satisfaction</i>	194
6.3.2 <i>Retention</i>	195
6.3.3 <i>Commitment</i>	195
6.3.4 <i>Advocacy</i>	195
6.3.5 <i>Engagement</i>	196
BAB VII PENUTUP	198
7.1 Kesimpulan	198
7.2 Saran	200
7.2.1 Pada Dinas Kesehatan.....	200
7.2.2 Pada Puskesmas Sawahan Kota Surabaya	201
7.2.3 Pada Peneliti Selanjutnya	201
DAFTAR PUSTAKA	202
LAMPIRAN.....	207

DAFTAR TABEL

Nomor	Judul Tabel	Halaman
Tabel 1.1	Rata-rata angka <i>drop out</i> kunjungan ibu hamil K1-K4 Kota Surabaya tahun 2011-2013.....	3
Tabel 1.2	Puskesmas Kota Surabaya dengan rata- rata angka drop out kunjungan ibu hamil K1-K4 tertinggi tahun 2011-2013.....	4
Tabel 1.3	Tabel rata-rata angka <i>drop out</i> kunjungan ibu hamil K1-K4 di Puskesmas Sawahan Surabaya tahun 2011-2013.....	4
Tabel 4.1	Proporsi Sampel Penelitian.....	64
Tabel 4.2	Variabel, Definisi Operasional, Cara Pengukuran, Hasil Pengukuran dan Skala Data.....	68
Tabel 4.3	Instrumen Skala Likert.....	80
Tabel 4.4	Analisa Deskriptif Mean.....	81
Tabel 4.5	Tabel Koefisien Korelasi.....	81
Tabel 4.6	Tabel Kategori Nilai Mean.....	82
Tabel 5.1	Program Pelayanan Unggulan di Puskesmas Sawahan Kota Surabaya.....	84
Tabel 5.2	Sumber Daya Manusia di Puskesmas Sawahan Kota Surabaya.....	86
Tabel 5.3	Umur Ibu Hamil di Puskesmas Sawahan Kota Surabaya Jawa Timur, Juni-Juli 2015.....	88
Tabel 5.4	Paritas Ibu Hamil di Puskesmas Sawahan Kota Surabaya Jawa Timur, Juni-Juli 2015.....	89
Tabel 5.5	Persepsi Kehamilan Responden di Puskesmas Sawahan Kota Surabaya Jawa Timur, Juni-Juli 2015.....	89
Tabel 5.6	Kategori Persepsi Responden Jika Periksa Kehamilan di Puskesmas Sawahan Kota Surabaya Jawa Timur, Juni-Juli 2015.....	90
Tabel 5.7	Kebutuhan dan Harapan Responden Dengan <i>Respect</i> Puskesmas Sawahan Kota Surabaya Jawa Timur, Juni-Juli 2015.....	91
Tabel 5.8	Kategori Kebutuhan dan harapan Responden Dengan <i>Respect</i> di Puskesmas Sawahan Kota Surabaya Jawa Timur, Juni-Juli 2015.....	91
Tabel 5.9	Kebutuhan Dan Harapan Responden Dengan Kecepatan Pelayanan Petugas Puskesmas Sawahan Kota Surabaya Jawa Timur, Juni-Juli 2015.....	92
Tabel 5.10	Kategori Kebutuhan dan Harapan Responden Dengan Kecepatan Pelayanan Ibu Hamil di Puskesmas Sawahan Kota Surabaya Jawa Timur, Juni-Juli 2015.....	92
Tabel 5.11	Kebutuhan Dan Harapan Responden Dengan Empati Petugas Puskesmas Sawahan Kota Surabaya Jawa Timur, Juni-Juli 2015.....	93

Nomor	Judul Tabel	Halaman
Tabel 5.12	Kategori Kebutuhan Dan Harapan Responden Dengan Empati Petugas di Puskesmas Sawahan Kota Surabaya Jawa Timur, Juni-Juli 2015.....	93
Tabel 5.13	Kebutuhan Dan Harapan Responden Dengan <i>Assurance</i> di Puskesmas Sawahan Kota Surabaya Jawa Timur, Juni-Juli 2015.....	94
Tabel 5.14	Kategori Kebutuhan Dan Harapan Responden Dengan <i>Assurance</i> di Puskesmas Sawahan Kota Surabaya Jawa Timur, Juni-Juli 2015.....	94
Tabel 5.15	Kategori Kebutuhan dan Harapan Responden di Puskesmas Sawahan Kota Surabaya Jawa Timur, Juni-Juli 2015.....	95
Tabel 5.16	Pengetahuan Responden tentang Antenatal Care (ANC) di Puskesmas Sawahan Kota Surabaya Jawa Timur, Juni-Juli 2015.....	95
Tabel 5.17	Kategori Pengetahuan Responden di Puskesmas Sawahan Kota Surabaya Jawa Timur, Juni-Juli 2015.....	96
Tabel 5.18	Kebiasaan <i>Antenatal care</i> (ANC) Responden di Puskesmas Sawahan Kota Surabaya Jawa Timur, Juni-Juli 2015.....	96
Tabel 5.19	Kategori Kebiasaan ANC Responden di Puskesmas Sawahan Kota Surabaya Jawa Timur, Juni-Juli 2015....	97
Tabel 5.20	Persepsi Ibu Hamil dengan Dokter di Puskesmas Sawahan Kota Surabaya Jawa Timur, Juni-Juli 2015....	98
Tabel 5.21	Kategori Persepsi Ibu Hamil dengan Dokter di Puskesmas Sawahan Kota Surabaya Jawa Timur, Juni-Juli 2015.....	99
Tabel 5.22	Persepsi Responden dengan Bidan di Puskesmas Sawahan Kota Surabaya Jawa Timur, Juni-Juli 2015....	99
Tabel 5.23	Kategori Persepsi Responden dengan Bidan di Puskesmas Sawahan Kota Surabaya Jawa Timur, Juni-Juli 2015.....	99
Tabel 5.24	Pelayanan <i>Antenatal Care</i> (ANC) di Puskesmas Sawahan Kota Surabaya Jawa Timur, Juni-Juli 2015....	100
Tabel 5.25	Kategori Pelayanan <i>Antenatal Care</i> (ANC) di Puskesmas Sawahan Kota Surabaya Jawa Timur, Juni-Juli 2015.....	101
Tabel 5.26	Kepuasan Dengan Pelayanan Antenatal (ANC) Terkait 10 T di Puskesmas Sawahan Kota Surabaya Jawa Timur, Juni-Juli 2015.....	101
Tabel 5.27	Kategori Kepuasan Dengan Pelayanan <i>Antenatal Care</i> (ANC) Terkait 10 T di Puskesmas Sawahan Kota Surabaya Jawa Timur, Juni-Juli 2015.....	102
Tabel 5.28	Kepuasan Terkait <i>Professionalism and Skill</i> Petugas di Puskesmas Sawahan Kota Surabaya Jawa Timur, Juni-	

Nomor	Judul Tabel	Halaman
	Juli 2015.....	103
Tabel 5.29	Kategori <i>Professionalism and Skill</i> Petugas di Puskesmas Sawahan.....	104
Tabel 5.30	Kepuasan terkait <i>Attitude and Behaviour</i> Petugas di Puskesmas Sawahan Kota Surabaya Jawa Timur, Juni-Juli 2015.....	104
Tabel 5.31	Kategori <i>Attitude and Behaviour</i> Petugas di Puskesmas Sawahan Kota Surabaya Jawa Timur, Juni-Juli 2015....	105
Tabel 5.32	<i>Access and Flexibility</i> Petugas di Puskesmas Sawahan Kota Surabaya Jawa Timur, Juni-Juli 2015.....	105
Tabel 5.33	Kategori <i>Access and Flexibility</i> Petugas di Puskesmas Sawahan Kota Surabaya Jawa Timur, Juni-Juli 2015....	106
Tabel 5.34	<i>Reliability and Trustworthiness</i> Petugas di Puskesmas Sawahan Kota Surabaya Jawa Timur, Juni-Juli 2015.....	106
Tabel 5.35	Kategori <i>Reliability and Trustwoerthiness</i> Petugas di Puskesmas Sawahan Kota Surabaya Jawa Timur, Juni-Juli 2015.....	107
Tabel 5.36	<i>Recovery</i> Petugas di Puskesmas Sawahan Kota Surabaya Jawa Timur, Juni-Juli 2015.....	108
Tabel 5.37	Kategori <i>Recovery</i> Petugas di Puskesmas Sawahan Kota Surabaya Jawa Timur, Juni-Juli 2015.....	108
Tabel 5.38	<i>Reputation and Credibility</i> Petugas di Puskesmas Sawahan Kota Surabaya Jawa Timur, Juni-Juli 2015.....	109
Tabel 5.39	Kategori <i>Satisfaction</i> Petugas di Puskesmas Sawahan Kota Surabaya Jawa Timur, Juni-Juli 2015.....	110
Tabel 5.40	<i>Retention</i> Ibu Hamil di Puskesmas Sawahan Kota Surabaya Jawa Timur, Juni-Juli 2015.....	111
Tabel 5.41	Kategori <i>Retention</i> Ibu Hamil di Puskesmas Sawahan Kota Surabaya Jawa Timur, Juni-Juli 2015.....	112
Tabel 5.42	<i>Commitment</i> Ibu Hamil di Puskesmas Sawahan Kota Surabaya Jawa Timur, Juni-Juli 2015.....	112
Tabel 5.43	Kategori <i>Commitment</i> Ibu Hamil di Puskesmas Sawahan Kota Surabaya Jawa Timur, Juni-Juli 2015....	115
Tabel 5.44	<i>Advocacy</i> Ibu Hamil di Puskesmas Sawahan Kota Surabaya Kota Surabaya Jawa Timur, Juni-Juli 2015....	116
Tabel 5.45	Kategori <i>Advocacy</i> Ibu Hamil di Puskesmas Sawahan Kota Surabaya Jawa Timur, Juni-Juli 2015.....	117
Tabel 5.46	<i>Engagement</i> Ibu Hamil di Puskesmas Sawahan Kota Surabaya Kota Surabaya Jawa Timur, Juni-Juli 2015.....	118
Tabel 5.47	Kategori <i>Engagement</i> Ibu Hamil di Puskesmas Sawahan Kota Surabaya Jawa Timur, Juni-Juli 2015.....	120
Tabel 5.48	Tabulasi Silang Umur dengan Kunjungan ANC di Puskesmas Sawahan.....	121
Tabel 5.49	Tabulasi Silang Paritas dengan Kunjungan ANC di Puskesmas Sawahan.....	121

Nomor	Judul Tabel	Halaman
Tabel 5.50	Tabulasi Silang Persepsi Kehamilan dengan Kunjungan ANC di Puskesmas Sawahan.....	122
Tabel 5.51	Tabulasi Silang Pengetahuan dengan Kunjungan ANC di Puskesmas Sawahan.....	122
Tabel 5.52	Tabulasi Silang Kebiasaan ANC responden dengan Kunjungan ANC di Puskesmas Sawahan.....	123
Tabel 5.53	Tabulasi Silang Persepsi terhadap dokter dengan Kunjungan ANC di Puskesmas Sawahan.....	124
Tabel 5.54	Tabulasi Silang Persepsi terhadap bidan dengan Kunjungan ANC di Puskesmas Sawahan.....	124
Tabel 5.55	Tabulasi Silang Kebutuhan dan Harapan dengan Kunjungan ANC di Puskesmas Sawahan.....	125
Tabel 5.56	Tabulasi Silang Umur dengan <i>Satisfaction</i> di Puskesmas Sawahan.....	125
Tabel 5.57	Tabulasi Silang Paritas dengan <i>Satisfaction</i> di Puskesmas Sawahan.....	126
Tabel 5.58	Tabulasi Silang Persepsi Kehamilan dengan <i>Satisfaction</i> di Puskesmas Sawahan.....	126
Tabel 5.59	Tabulasi Silang Pengetahuan dengan <i>Satisfaction</i> di Puskesmas Sawahan.....	127
Tabel 5.60	Tabulasi Silang Kebiasaan ANC responden dengan <i>Satisfaction</i> di Puskesmas Sawahan.....	128
Tabel 5.61	Tabulasi Silang Persepsi terhadap dokter dengan <i>Satisfaction</i> di Puskesmas Sawahan.	129
Tabel 5.62	Tabulasi Silang Persepsi terhadap bidan dengan <i>Satisfaction</i> di Puskesmas Sawahan.....	129
Tabel 5.63	Tabulasi Silang Kebutuhan dan Harapan dengan <i>Satisfaction</i> di Puskesmas Sawahan.....	130
Tabel 5.64	Tabulasi Silang Umur dengan <i>Retention</i> di Puskesmas Sawahan.....	131
Tabel 5.65	Tabulasi Silang Paritas dengan <i>Retention</i> di Puskesmas Sawahan.....	131
Tabel 5.66	Tabulasi Silang Persepsi Kehamilan dengan <i>Retention</i> di Puskesmas Sawahan.....	132
Tabel 5.67	Tabulasi Silang Pengetahuan dengan <i>Retention</i> di Puskesmas Sawahan.....	132
Tabel 5.68	Tabulasi Silang Kebiasaan ANC responden dengan <i>Retention</i> di Puskesmas Sawahan.....	133
Tabel 5.69	Tabulasi Silang Persepsi terhadap dokter dengan <i>Retention</i> di Puskesmas Sawahan.....	134
Tabel 5.70	Tabulasi Silang Persepsi terhadap bidan dengan <i>Retention</i> di Puskesmas Sawahan.....	134
Tabel 5.71	Tabulasi Silang Kebutuhan dan Harapan dengan <i>Retention</i> di Puskesmas Sawahan.....	135
Tabel 5.72	Tabulasi Silang Umur dengan <i>Communication</i> di	135

Nomor	Judul Tabel	Halaman
	Puskesmas Sawahan.....	
Tabel 5.73	Tabulasi Silang Paritas dengan <i>Communication</i> di Puskesmas Sawahan.....	136
Tabel 5.74	Tabulasi Silang Persepsi Kehamilan dengan <i>Communication</i> di Puskesmas Sawahan.....	137
Tabel 5.75	Tabulasi Silang Pengetahuan dengan <i>Communication</i> di Puskesmas Sawahan.....	137
Tabel 5.76	Tabulasi Silang Kebiasaan ANC responden dengan <i>Communication</i> di Puskesmas Sawahan.....	138
Tabel 5.77	Tabulasi Silang Persepsi terhadap dokter dengan <i>Communication</i> di Puskesmas Sawahan.....	139
Tabel 5.78	Tabulasi Silang Persepsi terhadap bidan dengan <i>Communication</i> di Puskesmas Sawahan.....	139
Tabel 5.79	Tabulasi Silang Kebutuhan dan Harapan dengan <i>Communication</i> di Puskesmas Sawahan.....	140
Tabel 5.80	Tabulasi Silang Umur dengan <i>Advocacy</i> di Puskesmas Sawahan.....	140
Tabel 5.81	Tabulasi Silang Paritas dengan <i>Advocacy</i> di Puskesmas Sawahan.....	141
Tabel 5.82	Tabulasi Silang Persepsi Kehamilan dengan <i>Advocacy</i> di Puskesmas Sawahan.....	142
Tabel 5.83	Tabulasi Silang Pengetahuan dengan <i>Advocacy</i> di Puskesmas Sawahan.....	143
Tabel 5.84	Tabulasi Silang Kebiasaan ANC responden dengan <i>Advocacy</i> di Puskesmas Sawahan.....	143
Tabel 5.85	Tabulasi Silang Persepsi terhadap dokter dengan <i>Advocacy</i> di Puskesmas Sawahan.....	144
Tabel 5.86	Tabulasi Silang Persepsi terhadap bidan dengan <i>Advocacy</i> di Puskesmas Sawahan.....	145
Tabel 5.87	Tabulasi Silang Kebutuhan dan Harapan dengan <i>Advocacy</i> di Puskesmas Sawahan.....	146
Tabel 5.88	Tabulasi Silang Umur dengan <i>Engagement</i> di Puskesmas Sawahan.....	146
Tabel 5.89	Tabulasi Silang Paritas dengan <i>Engagement</i> di Puskesmas Sawahan.....	147
Tabel 5.90	Tabulasi Silang Persepsi Kehamilan dengan <i>Engagement</i> di Puskesmas Sawahan.....	147
Tabel 5.91	Tabulasi Silang Pengetahuan dengan <i>Engagement</i> di Puskesmas Sawahan.....	148
Tabel 5.92	Tabulasi Silang Kebiasaan ANC responden dengan <i>Engagement</i> di Puskesmas Sawahan.....	148
Tabel 5.93	Tabulasi Silang Persepsi terhadap dokter dengan <i>Engagement</i> di Puskesmas Sawahan.....	149
Tabel 5.94	Tabulasi Silang Persepsi terhadap bidan dengan <i>Engagement</i> di Puskesmas Sawahan.....	149

Nomor	Judul Tabel	Halaman
Tabel 5.95	Tabulasi silang Pelayanan ANC dengan <i>Engagement</i>	150
Tabel 5.96	Tabulasi Silang Kebutuhan dan Harapan dengan <i>Engagement</i> di Puskesmas Sawahan.....	151
Tabel 5.97	Tabulasi Silang Kunjungan ANC dengan <i>Satisfaction</i> di Puskesmas Sawahan.....	151
Tabel 5.98	Tabulasi Silang Kunjungan ANC dengan <i>Retention</i> di Puskesmas Sawahan.....	152
Tabel 5.99	Tabulasi Silang Kunjungan ANC dengan <i>Communication</i> di Puskesmas Sawahan.....	152
Tabel 5.100	Tabulasi Silang Kunjungan ANC dengan <i>Advocacy</i> di Puskesmas Sawahan.....	153
Tabel 5.101	Tabulasi Silang Kunjungan ANC dengan <i>Engagement</i> di Puskesmas Sawahan.....	153
Tabel 5.102	Tabulasi Silang <i>Satisfaction</i> dengan <i>Retention</i> di Puskesmas Sawahan.....	154
Tabel 5.103	Tabulasi Silang <i>Retention</i> dengan <i>Commitment</i> di Puskesmas Sawahan.....	155
Tabel 5.104	Tabulasi Silang <i>Commitment</i> dengan <i>Advocacy</i> di Puskesmas Sawahan.....	156
Tabel 5.105	Tabulasi Silang <i>Advocacy</i> dengan <i>Engagement</i> di Puskesmas Sawahan.....	156
Tabel 5.106	Posisi Responden pada Siklus <i>Customer Engagement</i> berdasarkan Kategori <i>Satisfaction</i>	157
Tabel 5.107	Posisi Responden pada Siklus <i>Customer Engagement</i> berdasarkan Kunjungan ANC.....	158
Tabel 5.108	Rngkuman Hasil Uji Hubungan.....	158
Tabel 5.109	Rngkuman Hasil Uji statistik Hubungan karakteristik Respon dengan <i>Satisfaction</i> , <i>Retention</i> , <i>Commitment</i> , <i>Advocacy</i> , dan <i>Engagement</i> di Puskesmas Sawahan Kota Surabaya Jawa Timur, Juni-Juli 2015.....	161
Tabel 5.110	Rngkuman Hasil Uji statistik Pengaruh <i>Satisfaction</i> , <i>Retention</i> , <i>Commitment</i> , <i>Advocacy</i> terhadap <i>Engagement</i> di Puskesmas Sawahan Kota Surabaya Jawa Timur, Juni-Juli 2015.....	161
Tabel 5.111	Isu Strategis Kunjungan ANC (K1, K2, K3 , K4).....	162
Tabel 5.112	Isu Strategis <i>Satisfaction</i>	164
Tabel 5.113	Isu Strategis <i>Retention</i>	167
Tabel 5.114	Isu Strategis <i>Commitment</i>	170
Tabel 5.115	Isu Strategis <i>Advocacy</i>	173
Tabel 5.116	Isu Strategis <i>Engagement</i>	176
Tabel 5.117	Penyusunan Rekomendasi Upaya menurunkan <i>Drop Out</i> K1-K4 kunjungan Poli KIA Puskesmas Sawahan Kota Surabaya.....	181

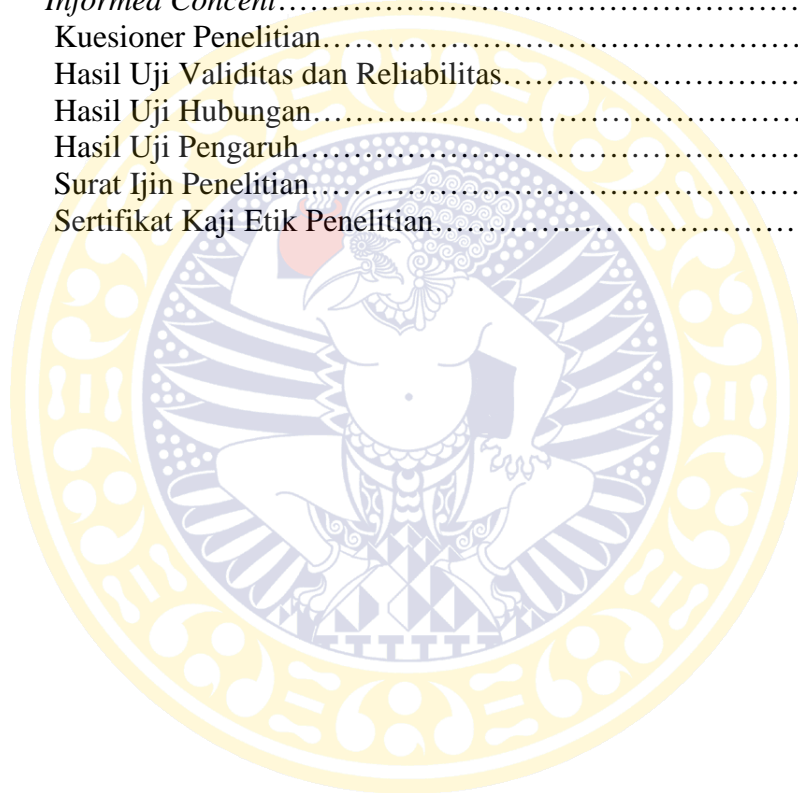
DAFTAR GAMBAR

Nomor	Judul Gambar	Halaman
Gambar 1.1	Kajian Masalah.....	6
Gambar 2.1	Segitiga Pemasaran Jasa	40
Gambar 2.2	Siklus <i>Customer Engagemen</i>	48
Gambar 3.1	Kerangka Konseptual Penelitian.....	57
Gambar 4.1	Kerangka Operasional Penelitian.....	66
Gambar 5.1	Struktur Organisasi Puskesmas Sawahan Kota Surabaya	87



DAFTAR LAMPIRAN

Nomor	Judul Lampiran	Halaman
1	Tabel Hasil Laporan PWS KIA Kunjungan Ibu Hamil K1 Puskesmas Kota Surabaya Tahun 2011-2013.....	207
2	Tabel presentase hasil cakupan K4 Puskesmas Kota Surabaya 2011-2013.....	209
3	Tabel Angka Drop Out kunjungan ibu hamil K1 K4 Puskesmas Surabaya tahun 2011-2013.....	211
4	Kuesioner.....	213
5	Penjelasan Sebelum Penelitian.....	214
6	<i>Informed Consent</i>	216
7	Kuesioner Penelitian.....	217
8	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....	227
9	Hasil Uji Hubungan.....	231
10	Hasil Uji Pengaruh.....	266
11	Surat Ijin Penelitian.....	271
12	Sertifikat Kaji Etik Penelitian.....	273



DAFTAR ARTI LAMBANG, SINGKATAN DAN ISTILAH

Daftar Arti Lambang

&	= dan
%	= persen
n	= besar sampel
\sum	= jumlah
$\sqrt{\quad}$	= centang
>	= lebih dari
<	= kurang dari
\leq	= kurang dari sama dengan
\geq	= lebih dari sama dengan
α	= <i>Alpha</i>
@	= setiap

Daftar Singkatan

AKI	= Angka Kematian Ibu
AKZI	= Akademi Gizi
ANC	= <i>Antenatal Care</i>
APBD	= Anggaran Pendapatan Dan Belanja Negara
ARU	= Anak Remaja dan Usila
ASEAN	= <i>Asian South East Association Nation</i>
Battra	= Pengobat Tradisional
BOK	= Bantuan Operasional Kesehatan
BPJS	= Badan Penyelenggara Jaminan Sosial
COPE	= <i>Client Oriented Provider Efficiency</i>
CRM	= <i>Customer Relationship Management</i>
DBD	= Demam Berdarah Dengue
Depkes	= Departemen Kesehatan
Dinkes	= Dinas Kesehatan
DO	= <i>Drop Out</i>
dr.	= dokter
FGD	= <i>Focus Discussion Group</i>
HCPI	= <i>HIV Cooperation Program for Indonesia</i>
IMS	= Infeksi Menular Seksual
ISPA	= Infeksi Saluran Nafas Akut
Jl.	= Jalan
K1	= Kunjungan pertama
K4	= Kunjungan ke empat
KB	= Keluarga Berencana
KIA	= Kesehatan Ibu dan Anak
KLB	= Kejadian Luar Biasa
KPA	= Komisi Penanggulangan AIDS
LJSS	= Layanan Jarum Suntik Steril
Makmin	= Makanan dan Minuman

MDG's	= <i>Millenium Development Goals</i>
MPS	= <i>Making Pregnancy Saver</i>
No.	= Nomor
P4K	= Program Perencanaan Persalinan Dan Pencegahan Komplikasi
Perda	= Peraturan Daerah
PMT	= Program Makanan Tambahan
PNS	= Pegawai Negeri Sipil
Polindes	= Pondok Bersalin Desa
PONED	= Pelayanan Obstetri Neonatal Esensial Dasar
Ponkesdes	= Pondok Kesehatan Desa
POR	= Penggunaan Obat Secara Rasional
Poskestren	= Pos Kesehatan Pesantren
Promkes	= Promosi Kesehatan
PTM	= Penyakit Tidak Menular
Puskesmas	= Pusat Kesehatan Masyarakat
Pusling	= Puskesmas Keliling
Pustu	= Puskesmas Pembantu
PWS	= Pemantauan Wilayah Setempat
RI	= Republik Indonesia
RS	= Rumah Sakit
SDKI	= Survei Demografi dan Kesehatan Indonesia
SDM	= Sumber Daya Manusia
SJSN	= Sistem Jaminan Kesehatan Nasional
SMH	= <i>Safe Mother Hood</i>
SP2TP	= Sistem Pencatatan dan Pelaporan Tingkat Puskesmas
SPK	= Standar Pelayanan Kebidanan
TB	= <i>Tuberculosis</i>
UKGS	= Usaha Kesehatan Gigi Sekolah
UKS	= Usaha Kesehatan Sekolah
WHO	= <i>World Health Organization</i>