

TESIS

**ANALISIS *PRODUCT KNOWLEDGE* DAN *CONSUMER INVOLVEMENT*
UNTUK MENINGKATKAN PEMANFAATAN KLINIK RAWAT LUKA
RUMAH SAKIT KRISTEN MOJOWARNO**



EVI TRIPENI PUSPITANINGTYAS

**UNIVERSITAS AIRLANGGA
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
PROGRAM MAGISTER
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI DAN KEBIJAKAN KESEHATAN
SURABAYA
2015**

TESIS

**ANALISIS *PRODUCT KNOWLEDGE* DAN *CONSUMER INVOLVEMENT*
UNTUK MENINGKATKAN PEMANFAATAN KLINIK RAWAT LUKA
RUMAH SAKIT KRISTEN MOJOWARNO**



**EVI TRIPENI PUSPITANINGTYAS
NIM 101314453058**

**UNIVERSITAS AIRLANGGA
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
PROGRAM MAGISTER
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI DAN KEBIJAKAN KESEHATAN
SURABAYA
2015**

**ANALISIS *PRODUCT KNOWLEDGE* DAN *CONSUMER INVOLVEMENT*
UNTUK MENINGKATKAN PEMANFAATAN KLINIK RAWAT LUKA
RUMAH SAKIT KRISTEN MOJOWARNO**

TESIS

**Untuk memperoleh gelar Magister Kesehatan
Minat Studi Manajemen Pemasaran dan Keuangan Pelayanan Kesehatan
Program Studi Administrasi dan Kebijakan Kesehatan
Fakultas Kesehatan Masyarakat
Universitas Airlangga**

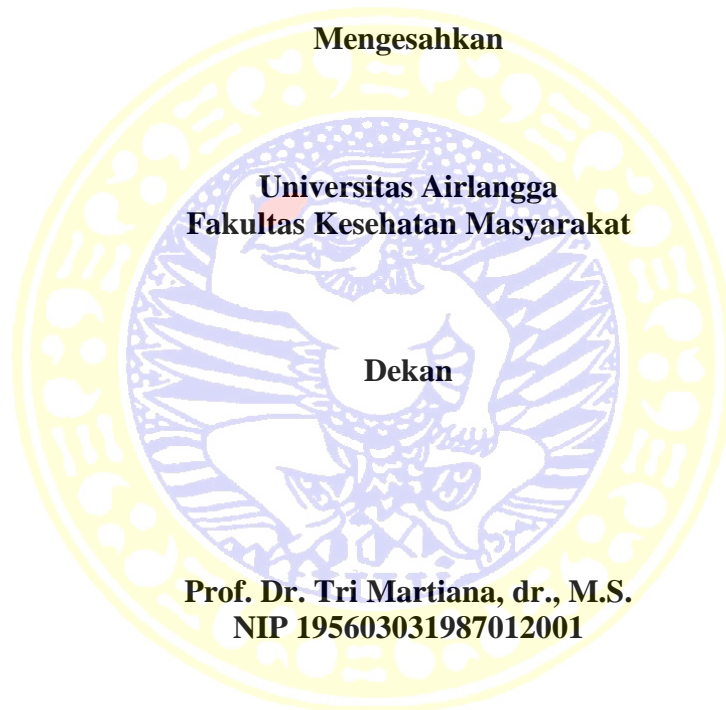
Oleh:

**EVI TRIPENI PUSPITANINGTYAS
NIM 101314453058**

**UNIVERSITAS AIRLANGGA
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
PROGRAM MAGISTER
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI DAN KEBIJAKAN KESEHATAN
SURABAYA
2015**

PENGESAHAN

**Dipertahankan di depan Tim Penguji Tesis
Minat Studi Manajemen Pemasaran dan Keuangan Pelayanan Kesehatan
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 19 Agustus 2015**



Tim Penguji:

Ketua : Prof. Dr. S. Supriyanto, dr., M.S.
Anggota : 1. Dr. Nyoman Anita Damayanti, drg., M.S.
2. Dr. Sri Hartini, S.E., M.Si.
3. Dr. Setya Haksama, drg., M.Kes
4. Ernawaty, drg., M.Kes.
5. Farida Ariati, drg., M.Kes.

PERSETUJUAN

TESIS

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

Oleh:

**EVI TRIPENI PUSPITANINGTYAS
NIM 101314453058**

**Menyetujui,
Surabaya, 19 Agustus 2015**

Pembimbing Ketua

Pembimbing

**Dr. Nyoman Anita Damayanti, drg., M.S.
NIP 196202281989112001**

**Dr. Sri Hartini, S.E., M.Si.
NIP 196510251992032001**

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

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

PERNYATAAN TENTANG ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Evi Tripeni Puspitaningtyas
NIM : 101314453058
Program Studi : Administrasi dan Kebijakan Kesehatan
Minat Studi : Manajemen Pemasaran & Keuangan Pelayanan
Kesehatan
Angkatan : 2013
Jenjang : Magister

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

**ANALISIS *PRODUCT KNOWLEDGE* DAN *CONSUMER INVOLVEMENT*
UNTUK MENINGKATKAN PEMANFAATAN KLINIK RAWAT LUKA
RUMAH SAKIT KRISTEN MOJOWARNO**

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, 19 Agustus 2015

(Evi Tripeni Puspitaningtyas)

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas karunia dan kasihNya penyusunan tesis dengan judul “ **Analisis *Product Knowledge* dan *Consumer Involvement* Untuk Meningkatkan Pemanfaatan klinik Rawat Luka Rumah Sakit Kristen Mojowarno**” ini dapat terselesaikan.

Tesis ini berisikan tentang upaya meningkatkan pemanfaatan Klinik Rawat Luka RS Kristen Mojowarno melalui *analisis Product Knowledge dan Consumer Involvement*, sehingga penelitian ini dilakukan terhadap dua responden yaitu responden pasien dan responden dokter. Untuk responden pasien adalah pasien yang sedang menerima pelayanan di Klinik Rawat luka, sedangkan responden dokter adalah dokter FKTP yang bekerjasama dengan RS Kristen Mojowarno, dan pada saat penelitian berlangsung sedang bertugas di FKTP masing- masing, serta dokter praktek pribadi yang ada disekitar RS Kristen Mojowarno.

Ucapan terimakasih yang tak terhingga saya sampaikan kepada Dr.Nyoman Anita Damayanti, drg., M.S selaku pembimbing ketua yang ditengah- tengah kepadatan kesibukan masih memberikan bimbingan, dengan penuh kesabaran dan perhatian, serta memberikan saran dan semangat hingga tesis ini bisa terselesaikan dengan baik. Ucapan terimakasih yang tak terhingga juga saya sampaikan kepada Dr. Sri Hartini, SE., M.Si. selaku pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, motivasi dan saran demi kesempurnaan tesis ini.

Dengan selesainya tesis ini, perkenankan saya mengucapkan terimakasih yang sebesar- besarnya kepada:

1. Rektor Universitas Airlangga, Prof. Dr. Moh. Nasih, SE., M.T., Ak. atas kesempatan dan fasilitas yang diberikan kepada kami untuk mengikuti dan menyelesaikan pendidikan program Magister.
2. Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Airlangga Prof. Dr. Tri Martiana, dr., M.S., atas kesempatan yang diberikan untuk menjadi mahasiswa Program Magister Fakultas Kesehatan Masyarakat.
3. Ketua Program Studi Adiministrasi dan Kebijakan Kesehatan Ibu Thinni Nurul Rochmah, Dra., Ec., M.Kes.
4. Ketua Minat Studi Manajemen Pemasaran dan Keuangan Pelayanan Kesehatan Ibu Dr. Nyoman Anita Damayanti, drg., M.S.
5. Ketua penguji Prof. Dr. S. Supriyanto, dr., M.S., dan Dr. Nyoman Anita Damayanti, drg., M.S. Dr. Sri Hartini, SE., M.Si. Dr. Satya Haksama, drg., M.Kes., Dr.Ernawati, drg., M.Kes., Farida drg., M.Kes. sebagai anggota penguji dan membimbing perbaikan tesis ini.
6. Seluruh dosen pengajar dan Studi Manajemen Pemasaran dan Keuangan pelayanan kesehatan Program studi Administrasi Kebijakan Kesehatan, Program Magister, Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Airlangga.
7. Khusus kepada My Love Agung Duta Nuswantara dan mutiara hidupku, anak- anak tercinta Sri Bintang duta Panji Gutama, Sitaresmi Dutaning Sri Pawenang dan Ragil Puspita Dutaning Widhi terimakasih atas doa dan segala pengertian, serta semangat demi terselesainya pendidikan ini.

8. Seluruh pihak terkait yang tidak dapat disebutkan satu persatu namanya yang turut membantu dalam penulisan tesis ini.

Dengan segala kerendahan hati penulis menyadari bahwa tulisan ini jauh dari sempurna. Semoga bimbingan, saran dan masukan yang diberikan dengan hati yang tulus membuahkan sebuah karya ilmiah yang bermanfaat bagi khasanah ilmu dan semua pihak.

Surabaya, 19 Agustus 2015
Penulis



SUMMARY

Analysis Of Product Knowledge And Consumer Involvement To Increase The Utilization Of Hospital Outpatient Clinic Injuries Christians Mojowarno

In the global era, people can now decide where they can get health services. This can be a challenge and a threat, but it can also be a market opportunity for both private and public hospitals. Therefore, hospitals should be ready to survive and to compete as well. In order to seize the market share, hospitals, either private or public should do marketing research on new products where the market information has not been found yet. Marketing strategy is most important for a hospital since it is a way to achieve the objectives of a hospital.

In 2012, Mojowarno Christian Hospital has added a new health service, that is, Gangrenous Wound Care Clinic as its strategic plan to enhance the patients' visit in order to have an effect on the market share. The clinic, which is in the Outpatient Unit of Mojowarno Christian Hospital, is focused on wound care because of Diabetes Mellitus disease which is ordinarily called gangrenous wound. Gangrenous Wound Care Clinic is selected as the excellence product of Mojowarno Christian Hospital since no such clinic is available in the hospitals in Jombang and its surrounding area.

As one of the excellence products, Gangrenous Wound Care Clinic is equipped with adequate facilities and infrastructure. Nevertheless, the data showed there was a decline in the number of visiting patients to the clinic.

According to the earlier survey data, 70% of the respondents knew about the existence of the Gangrenous Wound Care Clinic of Mojowarno Christian Hospital. The fact showed that the promotion done by the hospital management had succeeded. Nonetheless, more than 50% of the respondents did not know about the benefits of the Gangrenous Wound Care Clinic.

Based on the above data, this research was intended to make a study on the product knowledge and consumer involvement analysis as an effort to enhance the utilization of the gangrenous wound care clinic product of Mojowarno Christian Hospital. The objectives of the research were to increase the utilization of the clinic based on the product knowledge and consumer involvement analysis. It is hoped that through this research the utilization of the Gangrenous Wound Care Clinic could be increased.

In the product knowledge, the consumer would find out about the characteristics of a product that was going to be used, its attribute, product function or benefits, the behavior of officers and the value that the consumer perceives while undergoing treatment process.

In the consumer involvement, the consumer will be involved in the product search, product evaluation services and post evaluation of the use of the product.

Before using the product, the consumer also went through the selection process. The selection was the process of one's selecting and determining a product. The product chosen was different from one individual to another; because each individual had his/her own uniqueness in his/her needs, desire, experience, individual attitude and character.

Therefore, the product search through advertisements, product uniqueness and the price of the product of gangrenous wound care clinic were also affected in increasing the utilization of the Gangrenous Wound Care Clinic product of Mojowarno Christian Hospital. The better the knowledge and consumer involvement on the clinic product were, the more appropriate should the management team have regarding the marketing strategy in the effort of enhancing the utilization of the Gangrenous Wound Care Clinic.

It is hoped that appropriate marketing strategy based on Product Knowledge and Involvement would generate the increasing recommendation on the utilization of the Gangrenous Wound Care Clinic of Mojowarno Christian Hospital.

