

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	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xix
DAFTAR LAMPIRAN	xx
DAFTAR ARTI LAMBANG, SINGKATAN DAN ISTILAH.....	xxi
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Kajian Masalah	7
1.3 Rumusan Masalah	18
1.4 Tujuan Penelitian	19
1.4.1 Tujuan Umum	19
1.4.2 Tujuan Khusus	19
1.5 Manfaat Penelitian	19
1.5.1 Bagi Institusi Pendidikan	20
1.5.2 Bagi RS Kristen Mojowarno	20
1.5.3 Bagi Peneliti	20
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	21
2.1 Rumah Sakit	21
2.1.1 Definisi Rumah Sakit	21
2.1.2 Karakteristik Rumah Sakit	23
2.1.3 Rumah Sakit sebagai Penyelenggara Pelayanan Kesehatan	24
2.2 Unit Rawat Jalan	25
2.2.1 Definisi Rawat Jalan	25
2.3 Pemasaran	28
2.3.1 Definisi Menurut <i>American Marketing Association</i>	28
2.3.2 Pemasaran jasa	30
2.3.3 Pemasaran Rumah Sakit	32
2.3.4 Layanan Unggulan	33
2.3.5 Klinik Rawat Luka	36
2.3.6 Luka Gangren	37

2.3.7 Klinik Gizi	39
2.3 Pengetahuan Konsumen	39
2.3.1 Jenis Pengetahuan Konsumen	41
2.3.2 <i>Product Knowledge</i>	42
2.3.3 Jenis Pengetahuan Produk	45
2.4 <i>Consumer Involvement</i>	52
2.4.1 Definisi <i>Consumer Involvement</i>	52
2.4.2 Faktor yang Mempengaruhi <i>Consumer Involvement</i>	53
BAB 3 KERANGKA KONSEPTUAL	61
3.1 Kerangka Konseptual Penelitian	61
3.2 Penjelasan Kerangka Konseptual	62
BAB 4 METODE PENELITIAN	64
4.1 Jenis Penelitian dan Rancang Bangun Penelitian	64
4.2 Lokasi Penelitian dan Waktu Penelitian	64
4.3 Populasi dan Sampel	64
4.3.1 Populasi	64
4.3.2 Sampel	65
4.3.3 Kriteria Sampel	66
4.3.4 Teknik Pengambilan Data	66
4.4 Kerangka Operasional	67
4.5 Variabel dan Definisi Operasional Penelitian	68
4.6 Teknik dan Prosedur Pengumpulan Data	83
4.7 Pengolahan dan Analisis Data	83
4.7.1 Pengolahan Data	83
4.7.2 Analisis Data	84
BAB 5 HASIL DAN ANALISIS DATA	86
5.1 Gambaran Umum Rumah Sakit Kristen Mojowarno	86
5.1.1 Sejarah berdirinya Rumah Sakit Kristen Mojowarno	86
5.1.2 Visi, Misi, Motto dan Nilai-nilai Rumah Sakit Kristen Mojowarno	86
5.1.3 Sarana pelayanan yang terdapat di Rumah Sakit Kristen Mojowarno meliputi	88
5.1.4 Data Ketenagaan	90
5.2 Karakteristik Sosio Demografi Pelanggan Klinik Rawat Luka di Unit Rawat Jalan RSKM	92
5.3 Tanggapan Responen Terhadap <i>Product Knowledge</i> (Pengetahuan Produk) di RSKM	94
5.3.1 <i>Attribute</i>	94
5.3.2 <i>Functional Consequence</i>	98
5.3.3 <i>Psychosocial Consequence</i>	101
5.3.4 <i>Value</i>	104
5.3.5 <i>Product Knowledge</i>	106

5.4	Tanggapan Responden Terhadap <i>Consumer Involvement</i> di RSKM	107
5.4.1	<i>Consumer Involvement With advertisements</i> (keterlibatan pada iklan)	107
5.4.2	<i>Consumer Involvement With Product</i>	109
5.4.3	<i>Consumer Involvement With Phurcase Decision</i>	112
5.4.4	<i>Consumer Involvement</i> di RSKM.....	113
5.5	Pendapat Responden Terhadap <i>Possible Result of Involvement</i>	125
5.5.1	<i>Effectiveness Of Ad To Incluce Purchase</i>	115
5.5.2	<i>Perceived Differences In Product Attributes</i>	116
5.6	Hubungan <i>Product Knowledge</i> dengan <i>Consumer Involvement</i> di RSKM	118
5.7	Hubungan <i>Product Knowledge</i> dengan <i>Possible Result of Involvement</i> di Klinik Rawat Luka RSKM	119
5.8	Hubungan <i>Consumer Involvement</i> dengan <i>Possible Result of Involvement</i> di Klinik Rawat Luka RSKM	120
5.9	Isu Strategis	121
5.10	Matrik <i>Focus Group Discussion</i>	122
5.11	Rekomendasi Penelitian	125
BAB 6	PEMBAHASAN	127
6.1	Karakteristik Sosio-Demografi Pelanggan Klinik Rawat Luka .	127
6.2	Gambaran tentang <i>Product Knowledge</i> RSKM	129
6.2.1	Gambaran tentang <i>Attributes</i>	130
6.2.2	Gambaran tentang <i>Functional Consequence</i>	132
6.2.3	Gambaran tentang <i>Phycosocial Consequence</i>	133
6.2.4	Gambaran tentang <i>Value</i>	134
6.3	Gambaran tentang <i>Consumer Involvement</i>	136
6.3.1	Gambaran <i>Consumer Involvement With Advertisements</i> ..	136
6.3.2	Gambaran <i>Consumer Involvement With Product</i>	137
6.3.3	Gambaran <i>Consumer Involvement With Purchase Decision</i>	138
6.4	Analisis Pemanfaatan Klinik Rawat Luka.....	140
6.5	Hubungan <i>Product Knowledge</i> dengan <i>Consumer Involvement</i> di RSKM	141
6.6	Hubungan <i>Product Knowledge</i> dengan <i>Possible Result of Involvement</i> di RSKM	141
6.7	Hubungan <i>Consumer Involvement</i> dengan <i>Possible Result of Involvement</i> di RSKM	142
BAB 7	PENUTUP	143
7.1	Kesimpulan	143
7.2	Saran	145

DAFTAR PUSTAKA	146
LAMPIRAN	148



DAFTAR TABEL

Nomor	Judul Tabel	Halaman
Tabel 1.1	Daftar Rumah Sakit di Kota Jombang.....	2
Tabel 1.2	Data Kunjungan Pasien Diabet, Pasien Diabet Dengan LukaGangren dan Kunjungan Klinik Rawat Luka Tahun 2014.....	3
Tabel 1.3	Data Kunjungan Pasien Lama dan Pasien Baru di Klinik Rawat Luka Tahun 2014.....	3
Tabel 1.4	Hasil Survey Awal Tentang Pengetahuan Responden Terhadap Keberadaan Klinik Rawat Luka RSKM Pada Bulan Februari Tahun 2015.....	4
Tabel 1.5	Hasil Survey Hasil Survey Awal Tentang Pengetahuan Responden Terhadap Manfaat Layanan Klinik Rawat Luka RSKM Pada Bulan Februari Tahun 2015.....	5
Tabel 1.6	Hasil Survey Hasil Survey Awal Tentang Pengetahuan Responden Terhadap Manfaat Layanan Klinik Rawat Luka RSKM Pada Bulan FebruariTahun 2015.....	6
Tabel 4.1	Variabel Dan Definisi Oprasional Penelitian.....	76
Tabel 5.1	Jumlah dan Status Tenaga Medis di Rumah Sakit Kristen MojowarnoTahun 2015.....	90
Tabel 5.2	Jumlah tenaga Paramedis di Rumah Sakit Kristen Mojowarno Tahun 2015.....	91
Tabel 5.3	DistribusiResponden (Pasien Dan Dokter) Berdasarkan JenisKelamin Di Rumah Sakit Kristen Mojowarno Tahun 2015.....	92
Tabel 5.4	Distribusi Responden (Pasien Dan Dokter) Berdasarkan Umur Di Rumah Sakit Kristen MojowarnoTahun 2015	92
Tabel 5.5	Distribusi Responden (Pasien Dan Dokter) Berdasarkan Pendidikandi Rumah Sakit Kristen Mojowarno Tahun 2015.....	93
Tabel 5.6	Distribusi Responden (Pasien Dan Dokter)Berdasarkan Pekerjaan di RSKM Tahun 2015.....	92
Tabel 5.7	Pengetahuan Responden Pasien Dan Dokter Terhadap Keberadaan Klinik Rawat Luka Gangren di RSKM tahun 2015.....	95
Tabel 5.8	Pengetahuan Responden Pasien Dan Dokter Tentang Jumlah Tenaga Kesehatan Klinik Rawat Luka Gangren RSKM Tahun 2015.....	95
Tabel 5.9	Pendapat Responden Pasien Dan Dokter Terhadap Keramahan Tenaga Kesehatan Klinik Rawat Luka Gangren RSKM Tahun 2015.....	96
Tabel 5.10	Pendapat Responden Pasien Dan Dokter Tentang Kompetensi Tenaga Kesehatan Klinik Rawat Luka Gangren RSKM Tahun 2015.....	96
Tabel 5.11	Pendapat Responden Pasien Dan Dokter Tentang	

Nomor	Judul Tabel	Halaman
	Kenyamanan Fasilitas Ruang Klinik Rawat Luka Gangren RSKM Tahun 2015.....	97
Tabel 5.12	Pendapat Responden Pasien Dan Dokter Tentang Kemudahan Mencari Lokasi Klinik Rawat Luka Gangren RSKM Tahun 2015.....	97
Tabel 5.13	Pendapat Responden Pasien Dan Dokter Tentang <i>Attributes</i> Klinik Rawat Luka Gangren RSKM Tahun 2015.....	98
Tabel 5.14	Pendapat Responden Pasien Dan Dokter Tentang Manfaat Pelayanan Luka Gangren Menjadikan Luka Bersih di Klinik Rawat Luka Gangren RSKM Tahun 2015.....	99
Tabel 5.15	Pendapat Responden Pasien Dan Dokter Tentang Manfaat Pelayanan Luka Gangren Menjadi Tidak Berbau di Klinik Rawat Luka RSKM Tahun 2015.....	99
Tabel 5.16	Pendapat Responden Pasien Dan Dokter Tentang Kecepatan Pelayanan Klinik Rawat Luka Gangren di RSKM Tahun 2015.....	100
Tabel 5.17	Pendapat Responden Pasien Dan Dokter Tentang Ketepatan Pelayanan di Klinik Rawat Luka Gangren RSKM Tahun 2015.....	100
Tabel 5.18	Pendapat Responden Pasien Dan Dokter Terhadap <i>Functional Consequence</i> di RSKM Tahun 2015.....	101
Tabel 5.19	Pendapat Responden Pasien Dan Dokter Tentang Kenyamanan Perawatan di Klinik Rawat Luka Gangren RSKM Tahun 2015.....	102
Tabel 5.20	Pendapat Responden Pasien Dan Dokter Tentang Kepuasan Layanan di Klinik Rawat Luka Gangren RSKM Tahun 2015.....	102
Tabel 5.21	Pendapat Responden Pasien Dan Dokter Tentang Rasa Suka dengan Layanan di Klinik Rawat Luka Gangren RSKM Tahun 2015.....	103
Tabel 5.22	Pendapat Responden Terhadap <i>Psychosocial Consequence</i> di Klinik Rawat Luka Gangren RSKM Tahun 2015.....	103
Tabel 5.23	Pendapat Responden Pasien Dan Dokter Terhadap Kecepatan Proses Penyembuhan luka gangren di Klinik Rawat Luka Gangren RSKM Tahun 2015.....	104
Tabel 5.24	Pendapat Responden Pasien Dan Dokter Terhadap Kesesuaian Antara Pengorbanan Waktu dan Biaya Sebanding Dengan Manfaat Yang Dirasakan Di Klinik Rawat Luka Gangren RSKM Tahun 2015.....	105
Tabel 5.25	Distribusi Responden Terhadap Nilai Tentang Kebanggaan mendapat Pelayanan di Klinik Rawat Luka RSKM Tahun 2015.....	105

Nomor	Judul Tabel	Halaman
Tabel 5.26	Pendapat Responden Pasien Dan Dokter Terhadap <i>Value</i> di RSKM Tahun 2015.....	106
Tabel 5.27	Pendapat Responden Pasien Dan Dokter terhadap <i>Product Knowledge</i> di Klinik Rawat Luka Gangren RSKM Tahun 2015.....	107
Tabel 5.28	Pendapat Responden Pasien Dan Dokter Dalam Pencarian Informasi Klinik Rawat Luka Gangren RSKM Tahun 2015.....	107
Tabel 5.29	Pendapat Responden Pasien Dan Dokter Terhadap Ketertarikan Iklan Klinik Rawat Luka Gangren RSKM Tahun 2015.....	108
Tabel 5.30	Pendapat Responden Pasien Dan Dokter Terhadap Kegunaan Iklan Klinik Rawat Luka Gangren RSKM Tahun 2015.....	108
Tabel 5.31	Pendapat Responden Pasien Dan Dokter Pada <i>Advertisements</i> Klinik Rawat Luka Gangren RSKM Tahun 2015.....	109
Tabel 5.32	Pendapat Responden Pasien Dan Dokter Terhadap Pentingnya Layanan di Klinik Rawat Luka Gangren RSKM Tahun 2015.....	109
Tabel 5.33	Pendapat Responden Pasien Dan Dokter Terhadap Kebutuhan Layanan Klinik Rawat Luka Gangren RSKM Tahun 2015.....	110
Tabel 5.34	Pendapat Responden Pasien Dan Dokter Terhadap Manfaat Layanan Klinik Rawat Luka Gangren RSKM Tahun 2015.....	110
Tabel 5.35	Pendapat Responden Dan Pasien Terhadap <i>Product</i> Klinik Rawat Luka Gangren RSKM Tahun 2015.....	111
Tabel 5.36	Pendapat Responden Pasien Dan Dokter Terhadap Kebutuhan Layanan Rawat Luka Gangren di RSKM Tahun 2015.....	111
Tabel 5.37	Pendapat Responden Dokter Dan Pasien Terhadap Pentingnya Evaluasi Alternatif Pelayanan Rawat Luka Gangren RSKM Tahun 2015.....	112
Tabel 5.38	Pendapat Responden Pasien Dan Dokter Terhadap Pentingnya Evaluasi Pelayanan Rawat Luka Gangren di Klinik Rawat Luka Gangren RSKM Tahun 2015.....	113
Tabel 5.39	Pendapat Responden Pasien Dan Dokter Terhadap <i>Purchase Decision</i> Klinik Rawat Luka Gangren RSKM Tahun 2015.....	113
Tabel 5.40	Pendapat Responden Pasien Dan Dokter Terhadap <i>Consumer Involvement</i> di Klinik Rawat Luka Gangren RSKM Tahun 2015.....	114
Tabel 5.41	Pendapat Responden Pasien Dan Dokter Terhadap Iklan Klinik Rawat Luka Gangren Membuat Ingin Datang lagi	115

Nomor	Judul Tabel	Halaman
	di RSKM Tahun 2015.....	
Tabel 5.42	Pendapat Responden Terhadap Lebih Memilih Rawat Luka Gangren dibanding Rawat Luka Biasa di RSKM Tahun 2015.....	115
Tabel 5.43	Pendapat Responden Pasien dan Dokter Terhadap Kualitas Pelayanan Klinik Luka Gangren Di Bandingkan Klinik Lain Di RSKM Tahun 2015.....	116
Tabel 5.44	Pendapat Responden Pasien dan Dokter Tentang Pengaruh Harga Dalam Memutuskan Pemanfaatan Klinik Rawat Luka Gangren RSKM tahun 2015.....	117
Tabel 5.45	Pendapat Responden Pasien Dan Dokter Terhadap Kualitas Layanan Sebagai Pemakaian Pertimbangan Pemakaian Layanan Klinik Rawat Luka Gangren RSKM Tahun 2015.....	117
Tabel 5.46	Pendapat Responden Pasien Dan Dokter Terhadap <i>Possible Result of Involvement</i> Klinik Rawat Luka Gangren RSKM Tahun 2015.....	118
Tabel 5.47	Hubungan <i>Product Knowledge</i> dengan <i>Consumer Involvement</i> Klinik Rawat Luka Gangren RSKM Tahun 2015.....	118
Tabel 5.48	Hubungan <i>Product Knowledge</i> dengan <i>Possible Result of Involvement</i> Klinik Rawat Luka Gangren Rumah Sakit Kristem Mojowarno Tahun 2015.....	119
Tabel 5.49	Hubungan <i>Consumer Involvement</i> dengan <i>Possible Result of Involvement</i> Klinik Rawat Luka Rumah Sakit Kristem Mojowarno Tahun 2015.....	120
Tabel 5.50	Isu Strategis dalam Upaya Peningkatan Pemanfaatan Klinik Rawat Luka di Rumah Sakit Kristen Mojowarno Tahun 2015.....	121
Tabel 5.51	Tabel Matrik hasil FGD.....	122

DAFTAR GAMBAR

No	Judul Gambar	Halaman
Gambar 1.1	Kajian Masalah	7
Gambar 2.1	Konsep Keterlibatan (Solomon, 2007).....	54
Gambar 3.1	Kerangka Konseptual.....	61
Gambar 4.1	Kerangka Operasional Penelitian	67



DAFTAR LAMPIRAN

Nomor	Judul Lampiran	Halaman
1	<i>Informed Consend</i> Responden Pasien.....	148
2	<i>Informed Consend</i> Responden Dokter.....	149
3	Kuesioner Responden Dokter	150
4	Kuesioner Responden Pasien.....	154
5	Panduan FGD.....	158
6	Data Penelitian.....	161
7	Hasil Analisis	162
8	Hasil Uji Korelasi Spearman	178
9	Sertifikat Kaji etik.....	181



DAFTAR ARTI LAMBANG, SINGKATAN, DAN ISTILAH

Daftar Arti Lambang

&	= dan
%	= persen
n	= besar sampel
\sum	= jumlah
\sqrt	= centang
>	= lebih dari
<	= kurang dari
\leq	= kurang dari sama dengan
\geq	= lebih dari sama dengan
r	= <i>correlation coefficient</i>
R^2	= <i>correlation square</i>

Daftar Singkatan

RS	= Rumah Sakit
RSKM	= Rumah Sakit Kristen Mojowarno
SOP	= Standar Operasional Prosedur
STS	= Sangat Tidak Setuju
TS	= Tidak Setuju
S	= Setuju
ST	= Sangat Setuju.

