

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
RINGKASAN.....	xi
<i>ABSTRACT</i>	xiii
ABSTRAK.....	xiv
DAFTAR ISI.....	xv
DAFTAR TABEL.....	xix
DAFTAR GAMBAR.....	xxii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xxiii
DAFTAR ARTI LAMBANG, SINGKATAN DAN ISTILAH.....	xxiv
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang dan Identifikasi Masalah.....	1
1.2 Kajian Masalah.....	7
1.3 Rumusan Masalah.....	11
1.4 Tujuan Penelitian	
1.4.1 Tujuan Umum.....	11
1.4.2 Tujuan Khusus.....	11
1.5 Manfaat Penelitian.....	12
1.5.1 Manfaat Bagi Peneliti.....	12
1.5.2 Manfaat Bagi Puskesmas.....	12
1.5.3 Manfaat Bagi Masyarakat ..	12
BAB 2 TINJAUAN TEORI.....	13
2.1 <i>Faktor Customer</i>	13
2.1.1 Karakteristik Individu ..	13
2.2 Faktor Puskesmas.....	15
2.2.1 Visi dan Misi Puskesmas.....	16
2.2.2 Kebijakan Puskesmas.....	16
2.2.3 Mutu.....	16
2.2.4 Sumber Daya Manusia Puskesmas.....	19
2.2.5 Sarana dan Prasarana.....	21
2.2.6 Promosi.....	30
2.3 Faktor Lingkungan.....	31
2.3.1 Bidan Praktek Mandiri.....	31
2.4 <i>Branding</i>	32

2.4.1	Definisi <i>Branding</i>	32
2.4.2	Manfaat <i>Brand</i>	37
2.4.3	Fungsi <i>Brand</i> (Merek)..	38
2.4.4	Unsur <i>Brand</i> ..	40
2.4.5	Jenis <i>Branding</i>	40
2.4.6	Keputusan Memberi Merek.....	41
2.4.7	Konsep <i>Rebranding</i>	44
2.5	<i>Brand Equity</i>	47
2.5.1	Pengertian <i>Brand Equity</i>	47
2.5.2	Kategori <i>Brand Equity</i> ..	51
2.5.2.1	<i>Brand Awareness</i> (Kesadaran Merek)	53
2.5.2.2	<i>Brand Association</i> (Asosiasi Merek)	55
2.5.2.3	<i>Perceived Quality</i> (Persepsi Kualitas)	61
2.5.2.4	<i>Brand Loyalty</i> (Loyalitas Merek).....	67
2.6	Konsep Dasar Pelayanan Obsetri Neonatal Emergensi Dasar (PONED)..	71
2.6.1	Pengertian PONED.....	71
2.6.2	Batasan dalam PONED	72
2.6.3	Indikator Kelangsungan dari Puskesmas PONED	72
2.6.4	Tujuan PONED.	72
2.6.5	Hambatan dan Kendala dalam Penyelenggaraan PONED.....	72
2.6.6	Tugas Puskesmas PONED	73
2.6.7	Syarat Puskesmas PONED	73
2.6.8	Petugas Pelaksana PONED	73
2.6.9	Pelayanan yang dilaksanakan Pelayanan PONED	73
2.6.10	Faktor Pendukung Keberhasilan PONED	75
BAB III	KERANGKA KONSEPTUAL	76
3.1	Kerangka Konseptual Penelitian.	76
BAB IV	METODE PENELITIAN	78
4.1	Jenis Penelitian dan Rancang Bangun Penelitian.....	78
4.2	Lokasi dan Waktu Penelitian	78
4.3	Populasi dan Sampel Penelitian.....	78
4.4	Kerangka Operasional.	80
4.5	Variabel Penelitian, Definisi Operasional, dan Cara Pengukuran Variabel	81
4.5.1	Variabel Penelitian	81
4.5.2	Definisi Operasional.....	82
4.6	Teknik dan Prosedur Pengumpulan Data..	88
4.7	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	88
4.8	Teknik Analisis Data.....	89
BAB 5	HASIL DAN ANALISIS DATA	91
5.1	Gambaran Umum Puskesmas Arosbaya ..	91

5.1.1	Visi dan Misi Puskesmas Arosbaya ..	92
5.2	Karakteristik Responden Ibu yang Melahirkan di PONE Puskesmas Arosbaya dan BPM di Wilayah Kerja Puskesmas Arosbaya.....	93
5.2.1	Distribusi Responden Berdasarkan Penggunaan PONE dan Bidan Praktek Mandiri di Wilayah Kerja Puskesmas Arosbaya Tahun 2019..	93
5.2.2	Distribusi Frekuensi Responden Ibu yang Melahirkan Menurut Umur.	93
5.2.3	Distribusi Frekuensi Responden Ibu yang Melahirkan Menurut Pendidikan.....	94
5.2.4	Distribusi Frekuensi Responden Ibu yang Melahirkan Menurut Pendapatan.	94
5.2.5	Distribusi Responden Ibu yang Melahirkan Menurut Pekerjaan.....	95
5.2.6	Distribusi Responden Ibu yang Melahirkan Menurut Jumlah Anak ..	95
5.2.7	Distribusi Responden Ibu yang Melahirkan Menurut Riwayat Kehamilan	96
5.3	<i>Brand Equity</i>	96
5.3.1	<i>Brand Association</i> ..	96
5.3.2	<i>Perceived Quality</i>	97
5.3.3	<i>Brand Loyalty</i>	102
5.4	Tabulasi Silang antara Karakteristik Responden dengan <i>Brand Equity</i> pada PONE Puskesmas Arosbaya dan BPM di Wilayah Kerja Puskesmas Arosbaya.....	104
5.4.1	Tabulasi Silang antara Karakteristik Pasien dengan <i>Brand Association</i> di PONE Puskesmas Arosbaya dan BPM di Wilayah Kerja Puskesmas Arosbaya Kabupaten Bangkalan Tahun 2019.....	104
5.4.2	Tabulasi Silang antara Karakteristik Responden dengan <i>Perceived Quality</i> di PONE Puskesmas Arosbaya dan BPM di Wilayah Kerja Puskesmas Arosbaya Kabupaten Bangkalan Tahun 2019	110
5.4.3	Tabulasi Silang antara Karakteristik Responden dengan <i>Brand Loyalty</i> di di PONE Puskesmas Arosbaya dan BPM di Wilayah Kerja Puskesmas Arosbaya Kabupaten Bangkalan Tahun 2019	116
5.5	Perbedaan antara Karakteristik Pasien dengan <i>Brand Equity</i> pada PONE Puskesmas Arosbaya dan BPM di Wilayah Kerja Puskesmas Arosbaya	121
5.5.1	Perbedaan antara Karakteristik Responden dengan <i>Brand Association</i> di PONE Puskesmas Arosbaya dan BPM di Wilayah Kerja Puskesmas Arosbaya Kabupaten Bangkalan Tahun 2019.....	121

5.4.2	Perbedaan antara Karakteristik Responden dengan <i>Perceived Quality</i> di di PONEP Puskesmas Arosbaya dan BPM di Wilayah Kerja Puskesmas Arosbaya Kabupaten Bangkalan Tahun 2019.....	122
5.4.3	Perbedaan antara Karakteristik Responden dengan <i>Brand Loyalty</i> di di PONEP Puskesmas Arosbaya dan BPM di Wilayah Kerja Puskesmas Arosbaya Kabupaten Bangkalan Tahun 2019.....	123
5.6	Isu Strategis dan Rekomendasi Pemanfaatan PONEP Puskesmas Arosbaya dan BPM Berdasarkan Analisis <i>Brand Equity</i>	124
BAB 6	PEMBAHASAN	126
6.1	Karakteristik Responden Karakteristik Responden Ibu yang Melahirkan di PONEP Puskesmas Arosbaya dan BPM di Wilayah Kerja Puskesmas Arosbaya.....	126
6.1.1	Penggunaan Pelayanan PONEP dan Bidan Praktek Mandiri	127
6.1.2	Umur	127
6.1.3	Pendidikan.....	128
6.1.4	Pendapatan	128
6.1.5	Pekerjaan.....	129
6.1.6	Jumlah Anak	129
6.1.7	Riwayat Kehamilan	129
6.2	<i>Brand Equity</i>	130
6.2.1	<i>Brand Association</i>	130
6.2.2	<i>Perceived Quality</i>	131
6.2.3	<i>Brand Loyalty</i>	133
6.3	Keterkaitan Karakteristik Pasien dengan <i>Brand Equity</i> di PONEP Puskesmas Arosbaya dan BPM di Wilayah Kerja Puskesmas Arosbaya	134
6.3.1	Umur	134
6.3.2	Pendidikan	134
6.3.3	Pendapatan	135
6.3.4	Pekerjaan	135
6.3.5	Jumlah Anak	136
6.3.6	Riwayat Kehamilan	136
6.4	Upaya Peningkatkan Kunjungan PONEP Berdasarkan <i>Brand Equity</i>	137
BAB 7	PENUTUP	138
7.1	Kesimpulan.....	138
7.2	Saran.....	139
	DAFTAR PUSTAKA	141
	LAMPIRAN	145

DAFTAR TABEL

Nomor	Judul Tabel	Halaman
Tabel 1.1	Jumlah Kunjungan Pasien Tahun 2015-2017 di Puskesmas Arosbaya	5
Tabel 1.2	Jumlah Kunjungan Persalinan Tahun 2017 di Puskesmas Arosbaya	6
Tabel 4.2	Definisi Operasional	82
Tabel 5.1	Distribusi Responden Berdasarkan Penggunaan PONED Puskesmas Arosbaya Kabupaten Bangkalan dan BPM di Wilayah Kerja Puskesmas Arosbaya Kabupaten Bangkalan Tahun 2019..	93
Tabel 5.2	Distribusi Frekuensi Responden Menurut Umur di Puskesmas Arosbaya Kabupaten Bangkalan Tahun 2019.....	93
Tabel 5.3	Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pendidikan di Puskesmas Arosbaya Kabupaten Bangkalan Tahun 2019	94
Tabel 5.4	Distibusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pendapatan di Puskesmas Arosbaya Kabupaten Bangkalan Tahun 2019..	94
Tabel 5.5	Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pekerjaan di Puskesmas Arosbaya Tahun 2019.....	95
Tabel 5.6	Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jumlah Anak di Puskesmas Arosbaya Kabupaten Bangkalan Tahun 2019..	95
Tabel 5.7	Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Riwayat Kehamilan di Puskesmas Arosbaya Kabupaten Bangkalan Tahun 2019..	96
Tabel 5.8	Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan <i>Brand Association</i> di Wilayah Kerja Puskesmas Arosbaya, Tahun 2019..	97
Tabel 5.9	Penilaian Responden pada Dimensi <i>Tangible</i> di Wilayah Kerja Puskesmas Arosbaya, Tahun 2019.....	98
Tabel 5.10	Penilaian Responden pada Dimensi <i>Reliability</i> di Wilayah Kerja Puskesmas Arosbaya, Tahun 2019.....	98
Tabel 5.11	Penilaian Responden pada Dimensi <i>Responsiveness</i> di Wilayah Kerja Puskesmas Arosbaya, Tahun 2019.....	99
Tabel 5.12	Penilaian Responden pada Dimensi <i>Assurance</i> di Wilayah Kerja Puskesmas Arosbaya, Tahun 2019.....	100
Tabel 5.13	Penilaian Responden pada Dimensi <i>Empathy</i> di Wilayah Kerja Puskesmas Arosbaya, Tahun 2019.....	101
Tabel 5.14	Distribusi Responden Berdasarkan <i>perceived quality</i> di PONED Puskesmas Arosbaya Kabupaten Bangkalan dan BPM di Wilayah Kerja Puskesmas Arosbaya Kabupaten Bangkalan Tahun 2019	102
Tabel 5.15	Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan <i>Brand Loyalty</i> di Wilayah Kerja Puskesmas Arosbaya, 2019.....	103
Tabel 5.16	Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan <i>Brand Equity</i> di Wilayah Kerja Puskesmas Arosbaya, 2019.....	104
Tabel 5.17	Tabulasi Silang antara Umur dengan <i>Brand Association</i> pada PONED Puskesmas Arosbaya dan BPM di Wilayah Kerja Puskesmas Arosbaya.....	105

Tabel 5.18	Tabulasi Silang antara Pendidikan dengan <i>Brand Association</i> pada PONEP Puskesmas Arosbaya dan BPM di Wilayah Kerja Puskesmas Arosbaya	106
Tabel 5.19	Tabulasi Silang antara Pekerjaan dengan <i>Brand Association</i> pada PONEP Puskesmas Arosbaya dan BPM di Wilayah Kerja Puskesmas Arosbaya	107
Tabel 5.20	Tabulasi Silang antara Pendapatan dengan <i>Brand Association</i> pada PONEP Puskesmas Arosbaya dan BPM di Wilayah Kerja Puskesmas Arosbaya	109
Tabel 5.21	Tabulasi Silang antara Riwayat Kehamilan dengan <i>Brand Association</i> pada PONEP Puskesmas Arosbaya dan BPM di Wilayah Kerja Puskesmas Arosbaya.....	109
Tabel 5.22	Tabulasi Silang antara Jumlah Anak dengan <i>Brand Association</i> pada PONEP Puskesmas Arosbaya dan BPM di Wilayah Kerja Puskesmas Arosbaya	111
Tabel 5.23	Tabulasi Silang antara Umur dengan <i>Perceived Quality</i> pada PONEP Puskesmas Arosbaya dan BPM di Wilayah Kerja Puskesmas Arosbaya	111
Tabel 5.24	Tabulasi Silang antara Pendidikan dengan <i>Perceived Quality</i> pada PONEP Puskesmas Arosbaya dan BPM di Wilayah Kerja Puskesmas Arosbaya	112
Tabel 5.25	Tabulasi Silang antara Pekerjaan dengan <i>Perceived Quality</i> pada PONEP Puskesmas Arosbaya dan BPM di Wilayah Kerja Puskesmas Arosbaya	113
Tabel 5.26	Tabulasi Silang antara Pendapatan dengan <i>Perceived Quality</i> pada PONEP Puskesmas Arosbaya dan BPM di Wilayah Kerja Puskesmas Arosbaya	114
Tabel 5.27	Tabulasi Silang antara Jumlah Anak dengan <i>Perceived Quality</i> pada PONEP Puskesmas Arosbaya dan BPM di Wilayah Kerja Puskesmas Arosbaya	115
Tabel 5.28	Tabulasi Silang antara Riwayat Kehamilan dengan <i>Perceived Quality</i> pada PONEP Puskesmas Arosbaya dan BPM di Wilayah Kerja Puskesmas Arosbaya.....	116
Tabel 5.29	Tabulasi Silang antara Umur dengan <i>Brand Loyalty</i> pada PONEP Puskesmas Arosbaya dan BPM di Wilayah Kerja Puskesmas Arosbaya	117
Tabel 5.30	Tabulasi Silang antara Pendidikan dengan <i>Brand Loyalty</i> pada PONEP Puskesmas Arosbaya dan BPM di Wilayah Kerja Puskesmas Arosbaya	118
Tabel 5.31	Tabulasi Silang antara Pekerjaan dengan <i>Brand Loyalty</i> pada PONEP Puskesmas Arosbaya dan BPM di Wilayah Kerja Puskesmas Arosbaya	118
Tabel 5.32	Tabulasi Silang antara Pendapatan dengan <i>Brand Loyalty</i> pada PONEP Puskesmas Arosbaya dan BPM di Wilayah Kerja Puskesmas Arosbaya	119

Tabel 5.33	Tabulasi Silang antara Jumlah Anak dengan <i>Brand Loyalty</i> pada PONEP Puskesmas Arosbaya dan BPM di Wilayah Kerja Puskesmas Arosbaya	119
Tabel 5.34	Tabulasi Silang antara Riwayat Kehamilan dengan <i>Brand Loyalty</i> pada PONEP Puskesmas Arosbaya dan BPM di Wilayah Kerja Puskesmas Arosbaya.....	120
Tabel 5.35	Karakteristik pasien dengan <i>Brand Association</i> pada PONEP Puskesmas Arosbaya dan BPM di Wilayah Kerja Puskesmas Arosbaya.....	121
Tabel 5.36	Karakteristik pasien dengan <i>Perceived Quality</i> pada PONEP Puskesmas Arosbaya dan BPM di Wilayah Kerja Puskesmas Arosbaya.....	122
Tabel 5.37	Karakteristik pasien dengan <i>Brand Loyalty</i> pada PONEP Puskesmas Arosbaya dan BPM di Wilayah Kerja Puskesmas Arosbaya.....	123
Tabel 5.38	Isu Strategis dan Rekomendasi Pemanfaatan PONEP Puskesmas Arosbaya Kabupaten Bangkalan Berdasarkan <i>Brand Equity</i>	124

DAFTAR GAMBAR

Nomor	Judul Gambar	Halaman
Gambar 1.1	Skema Kajian Masalah Upaya Peningkatan Kunjungan PONED Berdasarkan Analisis <i>Brand Equity</i> di Puskesmas Arosbaya Kabupaten Bangkalan	7
Gambar 2.1	Konsep <i>Brand Equity</i>	54
Gambar 2.2	Piramida <i>Brand Awareness</i>	54
Gambar 2.3	Nilai Persepsi Kualitas	66
Gambar 2.4	Piramida <i>Brand Loyalty</i>	67
Gambar 2.5	Nilai Loyalitas Merek	69
Gambar3.1	Kerangka Konseptual Penelitian Upaya Peningkatan Kunjungan PONED Berdasarkan Analisis <i>Brand Equity</i> di Puskesmas Arosbaya Kabupaten Bangkalan	76
Gambar 4.1	Kerangka Operasional Upaya Peningkatan Kunjungan PONED Berdasarkan Analisis <i>Brand Equity</i> di Puskesmas Arosbaya Kabupaten Bangkalan	80

DAFTAR LAMPIRAN

Nomor	Judul Lampiran	Halaman
Lampiran 1	Lembar Permohonan Menjadi Responden Penelitian di PONEP Puskesmas Arosbaya.....	145
Lampiran 2	Lembar Persetujuan Menjadi Responden di PONEP Puskesmas Arosbaya	147
Lampiran 3	Lembar Kuesioner	148
Lampiran 4	Lembar Permohonan Menjadi Responden Penelitian BPM di Wilayah Kerja Puskesmas Arosbaya.....	151
Lampiran 5	Lembar Persetujuan Menjadi Responden Penelitian BPM di Wilayah Kerja Puskesmas Arosbaya.....	153
Lampiran 6	Lembar Kuesioner	154

DAFTAR ARTI LAMBANG, SINGKATAN DAN ISTILAH

Daftar Arti Lambang

%	= Persen
<	= Kurang dari
>	= Lebih dari
&	= Dan

Daftar Singkatan

AKI	= Angka Kematian Ibu
ANC	= <i>Antenatal Care</i>
ASI	= Air susu ibu
BAV	= <i>Brand Asset Valuator</i>
BPM	= Bidan Praktek Mandiri
BPS	= Bidan Praktek Swasta
DEPKES	= Departemen Kesehatan
JKN	= Jaminan Kesehatan Nasional
KB	= Keluarga Berencana
KEMENKES	= Kementrian Kesehatan
KEPMENKES	= Keputusan Menteri Kesehatan
KIA	= Kesehatan Ibu dan Anak
LSM	= Lembaga Swadaya Masyarakat
PLN	= Perusahaan Listrik Negara
PNC	= <i>Post Natal Care</i>
PERMENKES	= Peraturan Menteri Kesehatan
PONED	= Pelayanan Obstetri Emergensi Dasar
RS	= Rumah Sakit
SDM	= Sumber Daya Manusia
TPS	= Tempat Penampungan Sementara
UU	= Undang-Undang
UPS	= <i>Uninterruptible Power Supply</i>
UMK	= Upah Minimum Kabupaten
WHO	= World Health Organization