

# Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Keputusan Pasien Dinas Untuk Kembali Berobat di Klinik Penyakit Dalam RSPAD Gatot Soebroto Ditkesad Tahun 2009 = The Associated Factors on Decisions of Agency Patient at Department of Defense for Going Back to Internist Clinic at Army Health Directorate of RSPAD Gatot Soebroto in 2009

Yudith Muhiddin, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20339662&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

Tesis ini membahas kemampuan mahasiswa S2 KARS dalam mencari dan melihat permasalahan pemasaran yang ada di seputar rumah sakit, khususnya masalah perilaku konsumen, untuk memenangkan persaingan yang sangat ketat, antara rumah sakit saat ini. Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan cross sectional dan desain penelitian studi kasus. Bahwa perilaku konsumen dipengaruhi oleh beberapa faktor, tetapi pada penelitian ini dipakai faktor yang dianggap banyak berpengaruh terhadap pasien dinas yaitu faktor individu, faktor psikologi, faktor strategi pemasaran dan faktor lingkungan. Faktor individu terdiri dari jabatan, gaya hidup, kepribadian dan yang sedikit mempengaruhi faktor individu adalah jabatan. Faktor psikologi terdiri dari informasi, pembelajaran, dan perubahan perilaku/sikap dan sedikit mempengaruhi adalah pembelajaran faktor pemasaran terdiri dari produk, place dan promosi dan yang sedikit mempengaruhi adalah produk. Faktor lingkungan terdiri dari budaya, kelas sosial dan referensi dan yang sedikit mempengaruhi adalah kelas sosial. Dikatakan sedikit sebab nilai ukurnya tidak ada yang lebih dari 50% dan nilainya terbesar diantara yang sedikit sehingga dapat dikatakan tidak ada yang paling dominan. Faktor yang sangat mempengaruhi pasien dinas untuk berobat kembali adalah berturut-turut faktor lingkungan, individu dan pemasaran. Pada penelitian ini ternyata didapatkan faktor psikologi tidak mempengaruhi keputusan pasien dinas berobat kembali dimungkinkan pada penelitian psikologi dilakukan wawancara mendalam, sedangkan pada penelitian ini tidak dilakukan wawancara mendalam karena keterbatasan waktu pasien dan juga peneliti.

.....This thesis discussed S2 KARS student's abilities on funding and describing of marketing's problems at hospital, especially for consumer's behavior problems to win a very hard competition for each hospital today. This study was a quantitative research by using a cross sectional design and case study method. Consumer's behavior was affected by several factors but this study used factors which were considered having some effects for agency patient at department of defense such as the factors of psychology, marketing strategy and environment. The individual factors including occupation, lifestyle, personality where occupation had a little affected this factor. Psychology factors including information, learning, and the changes of behavior or attitude where learning had a little affected this psychology factor. The marketing factors including product, place and promotion where product had a little affected this factor. Environment factors including culture, social class, and reference where social class had a little affected this factor. It was called a little because their measure values were no more than 50% and their values were biggest than a little, so it can be said that there were no dominant factors. The factors which were most affect to agency patient at department of defense for going back to internist clinic including the factors of environment, individual, and marketing. From this study indicated that psychology factor did not affect on decision of agency patient at department of defense for going back to internist clinic where it was possible on

psychology study by in-depth interview, while there was no in-depth interview in this study because limited time of patient and also researcher.