



UNIVERSITAS INDONESIA

**ANALISIS PELANGGAN MEDICAL CHECK UP
SAHID SAHIRMAN MEMORIAL HOSPITAL
PERIODE NOVEMBER 2008 – MARET 2009**

SKRIPSI

**ADE FITRI ZUBAEDAH
0706215083**

**FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
MANAJEMEN RUMAH SAKIT
DEPOK
JUNI 2009**



UNIVERSITAS INDONESIA

**ANALISIS PELANGGAN MEDICAL CHECK UP
SAHID SAHIRMAN MEMORIAL HOSPITAL
PERIODE NOVEMBER 2008 – MARET 2009**

SKRIPSI

**ADE FITRI ZUBAEDAH
0706215083**

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
SARJANA KESEHATAN MASYARAKAT**

**FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
MANAJEMEN RUMAH SAKIT
DEPOK
JUNI 2009**

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

**Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri,
dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk
telah saya nyatakan dengan benar**

Nama : Ade Fitri Zubaedah

NPM : 0706215083

Tanda Tangan :

Tanggal : 18 Juni 2009



HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh :

Nama : Ade Fitri Zubaedah

NPM : 0706215083

Program Studi : Manajemen Rumah Sakit

Judul Skripsi : Analisis Pelanggan Medical Check Up Sahid Sahirman Memorial Hospital Periode November 2008 – Maret 2009

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Kesehatan Masyarakat pada Program Studi Manajemen Rumah Sakit, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Indonesia

DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Dr. Mieke Savitri, M.Kes ()

Penguji : Dra. Dumilah Ayuningtyas, MARS ()

Penguji : Budi Hartono, SE, MARS ()

Ditetapkan di : Depok

Tanggal : 18 Juni 2009

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Universitas Indonesia, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ade Fitri Zubaedah

NPM : 0706215083

Program Studi : Manajemen Rumah Sakit

Departemen : Administrasi Kebijakan Kesehatan

Fakultas : Kesehatan Masyarakat

Jenis karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Indonesia **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul :

**Analisis Pelanggan Medical Check Up Sahid Sahirman Memorial Hospital
Periode November 2008 – Maret 2009**

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Indonesia berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Depok

Pada tanggal : 18 Juni 2009

Yang menyatakan

(Ade Fitri Zubaedah)

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : ADE FITRI ZUBAEDAH

NPM : 0706215083

Mahasiswa Program : S1 EKSTENSI MANAJEMEN RUMAH SAKIT FKM UI

Tahun Akademik : 2007 - 2009

Menyatakan bahwa saya tidak melakukan kegiatan plagiat dalam penulisan skripsi saya yang berjudul :

ANALISIS PELANGGAN MEDICAL CHECK UP SAHID SAHIRMAN MEMORIAL HOSPITAL PERIODE NOVEMBER 2008 – MARET 2009

Apabila suatu saat nanti terbukti saya melakukan plagiat maka saya akan menerima sanksi yang telah ditentukan.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Depok, 14 Juli 2009

(ADE FITRI ZUBAEDAH)

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirabbil'alamin... Atas segala rahmat, hidayah dan karuniaNYA sehingga saya dapat menyelesaikan Skripsi ini, tepat pada waktunya. Banyak pihak yang telah membantu saya dalam menyelesaikan skripsi ini baik secara moril maupun materiil. Untuk itu perkenankanlah saya untuk mengucapkan terima kasih sedalam-dalamnya kepada:

- 1) Kedua Orang Tua yang telah mendukung, mendoakan dan memberi semangat ade untuk menyelesaikan skripsi dan perkuliahan di FKM UI.
- 2) Kakak-kakak yang banyak membantu baik secara moril maupun materiil selama ade kuliah di FKM UI.
- 3) Special thanks to my boss, my teacher, my best friend "Mommy" tengkyu so.... much.. Terima kasih juga buat mamah, tiada yang bisa membalas kebaikan semuanya, semoga Allah SWT selalu memberikan yang terbaik dan memudahkan segala urusan.
- 4) Mba "Siri" tengkyu so much ya... Ga ada lo gak ramee.....
- 5) Dr. Mieke Savitri M. Kes selaku Pembimbing Akademik yang telah membimbing dan membantu saya dalam praktikum Kesehatan Masyarakat ini.
- 6) Dra. Dumilah Ayuningtyas, MARS, terima kasih atas saran dan kesediaannya menjadi penguji untuk skripsi ini.
- 7) Bpk. Budi Hartono, SE, MARS, terima kasih atas saran dan kesediaannya menjadi penguji untuk skripsi ini.
- 8) Dr. Widyo S. Budiman Sp. PK, MM, selaku Chief Executive Officer Sahid Sahirman Memorial Hospital, atas kesempatan dan dukungannya selama ini.
- 9) Drg. Yusrahma Nurina, MARS, selaku Direktur Operasional Sahid Sahirman Memorial Hospital, atas kesempatan dan dukungannya selama mengikuti perkuliahan di FKM UI.

- 10) Pak Jajang, Ida, Erni, makasih banget buat dukungannya selama skripsi. Ara, D.Jes, Ria, tengkyu banget buat aplikomnya..
- 11) Andhini, Hani, Siti, Mba Dina, dan semua temen – temen seperjuangan Mahasiswa MRS FKUI khususnya angkatan 2007 yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu yang telah menjalin kebersamaan, menjalani suka dan duka bersama selama kuliah di FKM UI ini.
- 12) Mba Nevy, terima kasih banyak dan bantu dalam selama perkuliahan di FKM UI ini.
- 13) Mba Anggun, Mba Sofi, terima kasih atas dukungannya selama ini.
- 14) Semua pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, dengan segala bantuan dukungan serta ketulusan dalam membantu saya menyelesaikan Praktikum Kesehatan Masyarakat ini.

Semoga Allah SWT membalas semua amal kebaikan yang telah diberikan, dan semoga Skripsi ini dapat bermanfaat dan memberikan masukan kepada semua pihak yang membutuhkan. Dengan segala kerendahan hati, saya memohon maaf atas segala kesalahan, kekeliruan dan kekhilafan dalam skripsi ini. Semoga Allah SWT memberikan rahmat dan keberkahan kepada kita semua. Amin ya Robbal ‘alamiin..

Jakarta, Juni 2009

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	
HALAMAN PENGESAHAN	
KATA PENGANTAR	
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	
ABSTRAK.....	i
DAFTAR ISI.....	ii
DAFTAR TABEL.....	v
DAFTAR GAMBAR.....	vi
DAFTAR LAMPIRAN.....	vii
BAB I. PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Pertanyaan Penelitian.....	5
1.4 Tujuan Penelitian.....	5
1.5 Manfaat Penelitian.....	6
1.6 Ruang Lingkup Penelitian.....	6
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Pemasaran.....	7
2.2 Manajemen Pemasaran.....	7
2.3 Manajemen Strategi.....	7
2.4 Rencana Strategi.....	8
2.5 Strategi Pemasaran.....	9
2.5.1 Segmentasi.....	9
2.5.2 Targeting.....	10
2.5.3 Positioning.....	10
2.6 Analisis Internal dan Eksternal.....	11
2.6.1 Analisis Internal.....	11

2.6.2 Analisis Eksternal.....	12
2.6.3 Analisis SWOT.....	13
2.7 Bauran Pemasaran.....	14
2.7.1 Produk.....	14
2.7.2 Price.....	14
2.7.3 Place.....	15
2.7.4 Promotion.....	16
2.8 Medical Check Up.....	16
2.9 <i>Brand Awareness</i>	18
2.10 <i>Service</i>	18
2.11 Database Pemasaran.....	18
2.12 Pasar.....	18
2.13 Pelanggan.....	19
BAB III. KERANGKA KONSEP DAN DEFINISI OPERASIONAL	
3.1 Kerangka Konsep.....	20
3.2 Definisi Operasional.....	23
BAB IV. METODE PENELITIAN	
4.1 Jenis Penelitian.....	27
4.2 Waktu dan Lokasi Penelitian.....	27
4.3 Populasi Penelitian.....	27
4.4 Informan.....	27
4.5 Teknik Pengumpulan Data.....	28
4.6 Pengolahan Data.....	28
4.7 Analisis Dan Validitas Data.....	29
4.8 Penyajian Data.....	29
BAB V. GAMBARAN UMUM SAHID SAHIRMAN MEMORIAL HOSPITAL	
5.1 Sejarah Sahid Sahirman Memorial Hospital.....	30
5.2 Profil Sahid Sahirman Memorial Hospital.....	31
5.3 Visi, Misi, Tujuan, Peran Dan Motto SSMH.....	31
5.4 Struktur Organisasi.....	33
5.5 Komposisi Karyawan.....	35

5.6 Kinerja Rumah Sakit.....	38
5.7 Fasilitas SSMH.....	38
5.8 Produk yang Dihasilkan.....	40
5.9 Struktur Organisasi Marketing SSMH.....	44
5.10 Visi Dan Misi Marketing SSMH.....	45
5.11 Uraian Tugas (<i>Job Description</i>).....	45
BAB VI. HASIL PENELITIAN	
6.1 Pelaksanaan Penelitian.....	51
6.2 Keterbatasan Penelitian.....	51
6.3 Hasil Analisis Data.....	52
6.4 Hasil Wawancara Mendalam.....	59
BAB VII. PEMBAHASAN	
7.1 Gambaran Profil / Segmentasi dan Target MCU SSMH.....	65
7.2 Analisis Lingkungan Internal.....	67
7.2.1 Visi Misi.....	67
7.2.2 Struktur Organisasi.....	67
7.2.3 SDM.....	68
7.2.4 Produk Layanan.....	68
7.2.5 Fasilitas Sarana dan Prasarana.....	70
7.2.6 Sistem Informasi.....	70
7.3 Analisis Lingkungan Eksternal.....	71
7.3.1 Domisili /Wilayah.....	71
7.3.2 Demografi.....	72
7.3.3 Kelas Sosial Ekonomi.....	72
7.3.4 Perilaku Konsumen / Budaya.....	73
7.3.5 Pesaing.....	73
BAB VIII. KESIMPULAN DAN SARAN	
8.1 Kesimpulan.....	75
8.2 Saran.....	76
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

5.1	Komposisi Karyawan berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	35
5.2	Komposisi Karyawan berdasarkan Usia.....	36
5.3	Komposisi Karyawan berdasarkan Direktorat / Bidang.....	36
5.4	Komposisi Karyawan berdasarkan Jenis Ketenagaan.....	37
5.5	Jumlah Kunjungan Rawat Jalan berdasarkan jenis pasien periode September 2008 – Januari 2009.....	38
5.6	Komposisi Tempat Tidur berdasarkan Kelas.....	43
6.1	Jumlah kunjungan MCU SSMH Periode Bulan November 2008 – Maret 2009.....	52
6.2	Jumlah kunjungan MCU SSMH Berdasarkan daerah wilayah tempat tinggal / lokasi perusahaan Periode Bulan November 2008 – Maret	53
6.3	Jumlah kunjungan MCU SSMH Berdasarkan Kelompok Umur Periode Bulan November 2008 – Maret 2009.....	54
6.4	Jumlah kunjungan MCU SSMH Berdasarkan Jenis Kelamin Periode Bulan November 2008 – Maret 2009.....	54
6.5	Jumlah kunjungan MCU SSMH Berdasarkan Status Pernikahan Periode Bulan November 2008 – Maret 2009.....	55
6.6	Jumlah kunjungan MCU SSMH Berdasarkan Status Pendidikan Periode Bulan November 2008 – Maret 2009.....	55
6.7	Jumlah kunjungan MCU SSMH Berdasarkan Status Pekerjaan Periode Bulan November 2008 – Maret 2009.....	56
6.8	Jumlah kunjungan MCU SSMH Berdasarkan Kelompok Tarif Medical Check Up Periode Bulan November 2008 – Maret 2009.....	57
6.9	Jumlah kunjungan MCU SSMH Berdasarkan Sumber Pembiayaan Periode Bulan November 2008 – Maret 2009.....	58
6.10	Jumlah kunjungan MCU SSMH Berdasarkan Produk MCU dan Sumber Pembiayaan Periode Bulan November 2008 – Maret 2009.....	58
6.11	Jumlah kunjungan MCU SSMH Berdasarkan Tarif Medical Check Up dan Sumber Pembiayaan Periode Bulan November 2008 – Maret 2009...	59

DAFTAR GAMBAR

3.1 Kerangka Teori Penelitian.....	21
3.2 Kerangka Konsep.....	22
5.1 Struktur Organisasi Marketing.....	44



DAFTAR LAMPIRAN

1. Struktur Organisasi SSMH
2. Pedoman Wawancara Mendalam
3. Matriks Hasil Wawancara Mendalam Gambaran Profil Medical Check Up Sahid Sahirman Memorial Hospital

