



**ANALISIS SEGMENTASI PASAR PENGGUNA JASA PELAYANAN
RAWAT INAP RUMAH SAKIT DAERAH KALISAT
TAHUN 2013**

SKRIPSI

Oleh

**Sapta Meiga Rovitasari
NIM 0921101016**

**BAGIAN ADMINISTRASI DAN KEBIJAKAN KESEHATAN
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
UNIVERSITAS JEMBER
2013**



**ANALISIS SEGMENTASI PASAR PENGGUNA JASA PELAYANAN
RAWAT INAP RUMAH SAKIT DAERAH KALISAT
TAHUN 2013**

SKRIPSI

diajukan guna memenuhi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Pendidikan S-1 Kesehatan Masyarakat dan mencapai gelar Sarjana Kesehatan Masyarakat

Oleh

**Sapta Meiga Rovitasari
NIM 092110101016**

**BAGIAN ADMINISTRASI DAN KEBIJAKAN KESEHATAN
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
UNIVERSITAS JEMBER
2013**

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Allah SWT, berkat limpahan rahmat hidayah-Nya saya bisa menyelesaikan skripsi ini;
2. Kedua orang tua saya, Ibu Tijamah (Almh) dan Bapak Nafi (Alm) yang selalu memberikan do'a, dukungan, pengorbanan, dan kasih sayangnya kepada saya sampai akhir hayatnya;
3. Ke enam saudara saya, Irian Ningsih, Indah Wahyuni, Erna wati, Moh. Mi'rod Wiranto, Yenny Oktavia dan Hendri Purnama Irawan yang telah menjadi orang tua pengganti, memberikan do'a, dukungan, pengorbanan dan kasih sayangnya begitu besar yang tidak bisa diungkapkan dengan kata-kata
4. Guru-guru TK Al-Munawaroh, SDN Bugih 3 Pamekasan, SMPN 3 Pamekasan, SMAN 1 Pamekasan, sampai Perguruan Tinggi terhormat, yang telah memberikan ilmu dan pengalamannya;
5. Almamater yang saya banggakan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Jember.

MOTTO

Ilmu yang bermanfaat adalah ilmu yang dijadikan motivasi untuk
Melaksanakan ketaatan dan memelihara rasa takut
Kepada Allah SWT
*(Ibnu Ataillah)

“Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, maka apabila kamu
telah selesai (dari sesuatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh
(urusan) yang lain. Dan hanya kepada Tuhanmulah hendaknya
kamu berharap.”

** (Terjemahan QS Al-Insyirah ayat 5-8)

*) Ataillah, Ibnu. 2013. *Cahaya Nabawiy, Majalah Dakwah Islam Menuju Ridho Ilahi*. Edisi No.117. ISBN: Jakarta.

**) Departemen Agama Republik Indonesia. 1998. *Al-Qur'an dan Terjemahannya*. Semarang: PT Kumudasmoro Grafindo.

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

nama : Sapta Meiga Rovitasari

NIM : 092110101016

menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul : “Analisis Segmentasi Pasar Pengguna Jasa Pelayanan Rawat Inap Rumah Sakit Daerah Kalisat Tahun 2013” adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali jika dalam pengutipan substansi disebutkan sumbernya, dan belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan skripsi ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata di kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 24 September 2013

Yang menyatakan,

Sapta Meiga Rovitasari

NIM 092110101016

SKRIPSI

**ANALISIS SEGMENTASI PASAR PENGGUNA JASA PELAYANAN
RAWAT INAP RUMAH SAKIT DAERAH KALISAT
TAHUN 2013**

Oleh
Sapta Meiga Rovitasari
NIM 092110101016

Pembimbing

Pembimbing Utama : Hj. Sri Utami, S.KM., MM

Pembimbing Anggota : Christyana Sandra, S.KM., M.Kes

PENGESAHAN

Skripsi berjudul “Analisis Segmentasi Pasar Pengguna Jasa Pelayanan Rawat Inap Rumah Sakit Daerah Kalisat Tahun 2013” telah diuji dan disahkan pada:

Hari, tanggal : Selasa, 24 September 2013

Tempat : Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Jember

Tim Penguji:

Ketua,

Sekretaris,

Abu Khoiri, S.KM., M.Kes
NIP. 19790305 200501 1 002

Christyana Sandra, S.KM., M.Kes
NIP. 19820416 201012 2 003

Anggota I,

Anggota II,

Hj. Sri Utami, S.KM., MM

drg. Umi Kusmiati., M.Kes
NIP. 19640609 199303 2 004

Mengesahkan,
Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat
Universitas Jember

Drs. Husni Abdul Gani, M.S.
NIP. 19560810 198303 1 003

***Analysis of Market Segmentation of Inpatient Unit Service Users at Kalisat
General Hospital in 2013***

Sapta Meiga Rovitasari

*Department of Health Policy and Administration, Faculty of Public Health
Jember University*

ABSTRACT

Market segmentation have an aim to satisfy the customers so that the hospital can do the right marketing strategy. Based on inpatient unit visit rate and BOR (Bed Occupancy Rate) in the last three years, Kalisat general hospital got fluctuated. The objective of these research was to market segmentation of inpatient unit service users based on the characteristics of the consumers so that Kalisat general hospital can formulate the right marketing strategy. These research was a descriptive research with quantitative approach. Sample was 100 respondents in inpatient unit. Data was presented by tables with univariat analysis for each variable in segmentation. Results showed that market segmentation of inpatient units service users at Kalisat general hospital was based on 1) demography segmentation: they were middle low class based on salary lower than 1 million rupiah. 2) Geography segmentation: they came from outside Kalisat district. 3) Psychographic segmentation: their lifestyle were common and economical. 4) Behavior segmentation: they were loyal consumer and they also used puskesmas service except Kalisat general. It is Suggested that Kalisat general hospital needs to design marketing strategy for instance maintaining the facilities in every inpatient unit, distributing brochure/leaflet/poster and information letter which introduce Kalisat general hospital to cacthment area, planning to do internal marketing by cross selling and increasing the quality of service based on the payment realised by consumer.

Keywords: *market segmentation, hospital*

RINGKASAN

Analisis Segmentasi Pasar Pengguna Jasa Pelayanan Rawat Inap Rumah Sakit Daerah Kalisat Tahun 2013; Sapta Meiga Rovitasari; 092110101016; 2013; 99 halaman; Bagian Administrasi dan Kebijakan Kesehatan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Jember.

Rumah Sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (UU RI, 2009). Era global berdampak pada tingginya kompetisi dalam sektor kesehatan. Persaingan antar rumah sakit semakin keras untuk merebut pasar yang semakin terbuka bebas. Permasalahan sering terjadi adalah pemasaran yang harus dilakukan rumah sakit untuk menarik konsumen menggunakan jasa pelayanan. Rumah sakit perlu memahami secara tepat kebutuhan dan harapan pengguna jasa sehingga nantinya mampu menyajikan pelayanan kesehatan yang menarik dan memuaskan pelanggan. Pengguna jasa pelayanan kesehatan memiliki karakteristik yang berbeda sehingga rumah sakit perlu melakukan segmentasi pasar agar dapat memahami pasar sasaran yang bisa dikuasai oleh rumah sakit. Segmentasi pasar adalah proses membagi pasar ke dalam subset pelanggan yang mempunyai persamaan perilaku atau persamaan kebutuhan. Masing-masing subset mungkin akan dipilih sebagai pasar sasaran yang akan dicapai dengan strategi pemasaran yang berbeda (Keegan, 1996).

Berdasarkan data kunjungan (*Visit Rate*) pasien Rumah Sakit Daerah Kalisat dalam kurun waktu tiga tahun terakhir mengalami fluktuatif yaitu pada tahun 2010 sebesar 5493 sedangkan pada tahun 2011 sebesar 5099 ini mengalami penurunan sebesar 7,3% tetapi pada tahun 2012 mengalami peningkatan sebesar 6001 yaitu 18,03%. Data tingkat efisiensi pemakaian tempat tidur (BOR) rumah sakit dalam kurun tiga tahun terakhir mengalami fluktuatif yaitu pada tahun 2010 sebesar 47,67 %, pada tahun 2011 sebesar 40,05 % dan pada tahun 2012 sebesar 40,18. Jika dilihat dari data diatas Rumah Sakit Daerah Kalisat perlu merumuskan strategi pemasaran

yang tepat agar dapat meningkatkan angka kunjungan rawat inap sehingga dapat mencapai angka BOR sesuai standart. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui segmentasi pasar pengguna jasa pelayanan rawat inap Rumah Sakit Daerah Kalisat sehingga diharapkan setelah mengetahui segmentasi pasarnya dapat membantu pihak rumah sakit merumuskan strategi pemasaran yang tepat setelah memahami betul segmen pasar yang dapat dikuasai.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Sampel yang dibutuhkan sebanyak 100 responden dengan teknik pengambilan sampel menggunakan metode *accidental sampling*. Penelitian ini berlokasi di pelayanan rawat inap Rumah Sakit Daerah Kalisat. Data primer dalam penelitian ini karakteristik demografi, geografi, psikografi dan tingkah laku pada pasien rawat inap Rumah Sakit Daerah Kalisat. Data tersebut dikumpulkan dengan menggunakan teknik wawancara yang disertai dengan panduan wawancara. Kemudian data yang telah terkumpul dianalisis menggunakan analisis univariat pada setiap variabel dari tiap-tiap karakteristik segmen.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa untuk segmentasi demografi segmentasi demografi : mereka berumur 18-40 th, berjenis kelamin perempuan, memiliki pekerjaan sebagai petani, pendapatan keluarga < 1 juta dan berpendidikan terakhir SD. 2) segmentasi geografi : mereka berasal dari luar kecamatan kalisat. 3) segmentasi psikografi : mereka memilih menggunakan jasa layanan rumah sakit karena dekat dengan rumah, memilih rawat inap kelas 3 dan mereka merasa tarif rumah sakit cukup mahal. 4) segmentasi tingkah laku : mereka merasakan manfaat setelah menggunakan jasa pelayanan rumah sakit, status pemakaian mereka menggunakan jamkesmas, tingkat pemakaian mereka 1-2 kali, mereka menggunakan puskesmas selain Rumah Sakit Daerah Kalisat dan mereka juga pernah mengajak orang lain menggunakan jasa pelayanan rumah sakit, peristiwa yang terjadi kepada responden adalah sakit, mereka menggunakan jasa pelayanan rumah sakit karena kemauan sendiri dan mereka antusias untuk menggunakan terhadap jasa pelayanan rawat inap Rumah Sakit Daerah Kalisat.

PRAKATA

Puji Syukur kami panjatkan kepada Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya serta tidak lupa sholawat dan salam kepada junjungan Nabi Muhammad SAW sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Pendidikan S-1 Kesehatan Masyarakat dan mencapai gelar Sarjana Kesehatan Masyarakat (SKM). Skripsi ini bertujuan menganalisis Analisis Segmentasi Pasar Pengguna Jasa Pelayanan Rawat Inap Rumah Sakit Daerah Kalisat Tahun 2013. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dalam upaya meningkatkan kunjungan (*visit rate*) dan meningkatkan mutu pelayanan Rumah Sakit Daerah Kalisat.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan serta bimbingan dari berbagai pihak. Sehingga dalam kesempatan kali ini penulis ingin menyampaikan ucapan rasa terima kasih dan penghargaan kepada Ibu Hj. Sri Utami, S.KM., MM, selaku pembimbing I dan Ibu Christyana Sandra, S.KM., M.Kes selaku pembimbing II, yang telah memberikan bimbingan, pengarahan, koreksi dan saran hingga terselesaikannya skripsi ini dengan baik.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Drs. Husni Abdul Gani, M.S, selaku Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat serta Dosen Pembimbing Akademik yang telah membimbing penulis selama menjadi mahasiswa;
2. Abu Khoiri, S.KM., M.Kes., selaku Kepala Bagian Administrasi dan Kebijakan Kesehatan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Jember;
3. drg. Kunin Nasihah., M.Kes., selaku Direktur Rumah Sakit Daerah Kalisat Jember yang telah mengizinkan melakukan penelitian;
4. drg. Umi Kusmiati, M.Kes., selaku pihak dari Rumah Sakit Daerah Kalisat yang telah memberikan dukungannya;

5. Rita Agung Luhmaningtyas, S.Sos., selaku pihak dari Rumah Sakit Daerah Kalisat yang selalu membantu dan memberikan dukungan;
6. Erna Dwi Nuryana, selaku pihak dari Rumah Sakit Daerah Kalisat yang selalu membantu dan memberikan motivasi;
7. Kedua orang tua saya, Ibu Tijamah (Almh) dan Bapak Nafi (Alm) yang selalu memberikan do'a, dukungan, pengorbanan, dan kasih sayangnya kepada saya sampai akhir hayatnya;
8. Ke enam saudara saya, Irian Ningsih, Indah Wahyuni, Erna wati, Moh. Mi'rod Wiranto, Yenny Oktavia dan Hendri Purnama Irawan yang telah menjadi orang tua pengganti, memberikan do'a, dukungan, pengorbanan dan kasih sayangnya begitu besar yang tidak bisa diungkapkan dengan kata-kata;
9. Sahabat yang telah menjadi keluarga saya Chel, Mala, Ucrit, Nunung, Mega, Riani, Mamad dan Nufus terima kasih atas tawa, tangis, yang selalu membantuku dengan tulus, mendukungku dan mengantarkanku kemana aku pergi dalam penyelesaian tugas kuliah hingga penyelesaian skripsi ini;
10. Sahabat-sahabat saya yang bersedia berbagi cerita suka dan duka yang mewarnai skripsi ini, Adik Sundus (kara), Adik Sila, Adik Reni dan Adik Vivilia (bii);
11. Teman-teman yang selalu menemaniku kos Puri Bidari (Yuyun, BL, Hesti, Nia dkk), Kos NH3 (uun dan umi) serta teman-teman kos MC-12 (Sumantri, Dadank, Firman dkk) ;
12. Teman-teman seperjuanganku dalam pembimbingan di peminatan Administrasi dan Kebijakan Kesehatan 2009, Riza, Ayu, Tabita, Silvi, Riris, Yolanda, Wike, Rafida, Ria ck, Maya, Fiska, Cece dll terima kasih atas semangat, doa dan keceriaan yang kita lewati bersama;
13. Mbak Endah dan Mbak Nura yang selalu memberi nasehat, membagi pengalaman, memberi motivasi dan membantuku dengan tulus;
14. Teman-teman kelompok 3 PBL yang telah menjadi keluarga kecilku, Desy (molen), Ria Putri, Papii nasya, Mami wanda, Mbak mer, Fitri, Amel, Silvi, Fatin, Nuri, Mak titik;

15. Mbak Nurma Nafis dan Mbak Devi yang dengan tulus membantu saya dalam menyelesaikan skripsi ini;
16. Teman-teman di organisasi Badan Eksekutif Mahasiswa Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Jember;
17. Semua teman-teman Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Jember angkatan 2009, terima kasih atas segalanya dan semoga sukses selalu;
18. Serta semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih belum sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini. Atas perhatian dan dukungannya, penulis menyampaikan terima kasih.

Jember, 24 September 2013

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSEMBAHAN	ii
HALAMAN MOTTO	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN BIMBINGAN	v
HALAMAN PENGESAHAN	vi
ABSTRACT	vii
RINGKASAN	viii
PRAKATA	x
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR GAMBAR	xix
DAFTAR LAMPIRAN	xx
BAB 1. PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.3.1 Tujuan Umum	7
1.3.2 Tujuan Khusus	7
1.4 Manfaat Penelitian	7
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	7
1.4.2 Manfaat Praktis	8
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Konsep Pelayanan Kesehatan	9

2.1.1 Definisi Pelayanan Kesehatan	9
2.1.2 Macam Pelayanan Kesehatan	9
2.1.3 Syarat Pelayanan Kesehatan	10
2.1.4 Masalah Pelayanan Kesehatan	11
2.2 Konsep Pengguna Jasa Pelayanan Kesehatan	13
2.2.1 Definisi Pengguna Jasa Pelayanan Kesehatan	13
2.3 Rumah Sakit.....	14
2.3.1 Definisi Rumah Sakit.....	14
2.3.2 Jenis dan Klasifikasi Rumah Sakit.....	15
2.3.3 Tugas dan Fungsi Rumah Sakit	17
2.3.4 Ciri Khas Rumah Sakit	18
2.4 Pelayanan Rawat Inap	19
2.4.1 Definisi Pelayanan Rawat Inap.....	19
2.4.2 Indikator Pelayanan Rawat Inap	20
2.5 Manajemen Pemasaran.....	23
2.5.1 Definisi Pemasaran dan Manajemen Pemasaran	23
2.5.2 Keuntungan Pemasaran Bagi Rumah Sakit	24
2.5.3 Kebijakan Departemen Kesehatan Republik Indonesia.....	25
2.6 Pesaing	26
2.7 Segmentasi Pasar	28
2.7.1 Definisi Segmentasi Pasar	28
2.7.2 Prosedur Pemilahan Segmentasi Pasar	29
2.7.3 Pelaksanaan Segmentasi Pasar.....	30
2.7.4 Dasar-dasar untuk Segmentasi Pasar Konsumen.....	32
2.7.5 Persyaratan Segmentasi yang Efektif	39
2.7.6 Manfaat Penggunaan Segmentasi Pasar	40
2.7.7 Keuntungan Segmentasi Pasar.....	40
2.8 Penetapan Pasar Sasaran (<i>Market Targeting</i>)	41
2.9 Penetapan Posisi Pasar	43

2.10 Strategi Pemasaran	44
2.10.1 Definisi Strategi Pemasaran.....	44
2.10.2 Pemilihan Strategi Pemasaran	46
2.10.3 Strategi Pemasaran dan Siklus Hidup Produk	49
2.11 Kerangka Konseptual Penelitian	53
BAB 3. METODE PENELITIAN	
3.1 Jenis Penelitian	55
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian	55
3.2.1 Tempat Penelitian	55
3.2.2 Waktu Penelitian	56
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian	56
3.3.1 Populasi Penelitian	56
3.3.2 Sampel Penelitian	56
3.3.3 Teknik Pengambilan Sampel	57
3.4 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	58
3.4.1 Variabel Penelitian	58
3.4.2 Definisi Operasional	58
3.5 Data dan Sumber Data	64
3.5.1 Data Primer	64
3.5.2 Data Sekunder	64
3.6 Instrumen dan Teknik Pengumpulan Data	64
3.6.1 Instrumen Pengumpulan Data	64
3.6.2 Teknik Pengumpulan Data	65
3.7 Teknik Pengolahan, Penyajian, dan Analisis Data	65
3.7.1 Teknik Pengolahan Data	65
3.7.2 Teknik Penyajian Data	66
3.7.3 Analisis Data	66
3.8 Kerangka Operasional	67

BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian	68
4.1.1 Gambaran Umum Tempat Penelitian	68
4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Segmentasi Demografi	71
4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Segmentasi Geografi	74
4.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Segmentasi Psikografi	75
4.1.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Segmentasi Tingkah Laku	77
4.2 Pembahasan	81
4.2.1 Segmentasi Demografi Pengguna Jasa Pelayanan Rawat Inap	81
4.2.2 Segmentasi Geografi Pengguna Jasa Pelayanan Rawat Inap	83
4.2.3 Segmentasi Psikografi Pengguna Jasa Pelayanan Rawat Inap	83
4.2.4 Segmentasi Perilaku Pengguna Jasa Pelayanan Rawat Inap	85
4.2.5 Analisis Segmentasi Pasar	87
BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan	94
5.2 Saran	95
DAFTAR PUSTAKA	98
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

		Halaman
Tabel 1.1	Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)	4
Tabel 2.1	Unsur-unsur Pokok dalam Strategi Pemasaran	46
Tabel 3.1	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	69
Tabel 4.1	Jumlah Tempat Tidur Rawat Inap Rumah Sakit Daerah Kalisat	71
Tabel 4.2	Distribusi Frekuensi Berdasarkan Umur Responden	72
Tabel 4.3	Distribusi Frekuensi Berdasarkan Jenis Kelamin Responden	72
Tabel 4.4	Distribusi Frekuensi Berdasarkan Pekerjaan Responden	73
Tabel 4.5	Distribusi Frekuensi Berdasarkan Pendapatan Responden ..	73
Tabel 4.6	Distribusi Frekuensi Berdasarkan Pendidikan Responden ...	73
Tabel 4.7	Distribusi Frekuensi Berdasarkan Lingkungan Pemukiman Responden	74
Tabel 4.8	Distribusi Frekuensi Berdasarkan Lokasi Tempat Tinggal Responden	74
Tabel 4.9	Distribusi Frekuensi Berdasarkan Alasan Responden Menggunakan Layanan Rumah sakit	75
Tabel 4.10	Distribusi Frekuensi Berdasarkan Kelas Rawat Inap yang Dipilih Responden	76
Tabel 4.11	Distribusi Frekuensi Berdasarkan Pendapat Responden Mengenai Tarif Rumah Sakit	76
Tabel 4.12	Distribusi Frekuensi Berdasarkan Manfaat yang Dirasakan Responden	77
Tabel 4.13	Distribusi Frekuensi Berdasarkan Manfaat yang Dirasakan Responden	77
Tabel 4.14	Distribusi Frekuensi Berdasarkan Status Pemakaian Responden	78
Tabel 4.15	Distribusi Frekuensi Berdasarkan Tingkat Pemakaian Responden	78
Tabel 4.16	Distribusi Frekuensi Berdasarkan Status Kesetiaan Responden	78
Tabel 4.17	Distribusi Frekuensi Berdasarkan Pelayanan Kesehatan yang Dipilih Responden	79
Tabel 4.18	Distribusi Frekuensi Berdasarkan Status Kesetiaan Responden	79
Tabel 4.19	Distribusi Frekuensi Berdasarkan Ajakan Responden	79

Tabel 4.20	Distribusi Frekuensi Berdasarkan Peristiwa yang Terjadi Pada Responden	80
Tabel 4.21	Distribusi Frekuensi Berdasarkan Taraf Kesiapan Membeli Responden	80
Tabel 4.22	Distribusi Frekuensi Berdasarkan Taraf Kesiapan Membeli Responden	80
Tabel 4.23	Distribusi Frekuensi Berdasarkan Sikap Responden	81

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Langkah-langkah dalam Segmentasi Pasar, Pembidikan Pasar dan Penempatan Pasar	29
Gambar 2.2 Pemilihan Strategi Pemasaran	47
Gambar 2.8 Kerangka Konseptual Penelitian	53
Gambar 3.1 Alur Penelitian	67

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran A Lembar Persetujuan (<i>Informed Consent</i>).....	103
Lampiran B Kuesioner Penelitian	105
Lampiran C Rekapitulasi Hasil Penelitian	109
Lampiran D Dokumentasi Penelitian	124
Lampiran E Izin Penelitian.....	125